

POWERplay Pro/Station



Bedienungsanleitung

13.11.2019

Originalanleitung

Produktlinie neo, Version 6.x

Die beschriebenen Funktionen können mit folgenden ASC-Produkten verwendet werden:

EVOIPneo

EVOLUTIONneo / XXL / eco

EVOflex (länderspezifisch)

Im Partnerbereich unserer Webseite <http://www.asctechnologies.com> finden Sie immer die aktuellsten technischen Dokumente und Produktaktualisierungen.

Copyright © 2019 ASC Technologies AG. Alle Rechte vorbehalten.

Windows ist ein eingetragenes Markenzeichen der Microsoft Corporation. VMware® ist ein eingetragenes Markenzeichen von VMware, Inc. Alle anderen hier erwähnten Marken und Produktnamen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Hinweise	6
2	Einleitung	7
3	Systemvoraussetzungen	8
4	Lizenzen	9
5	Applikation starten	10
5.1	Single Sign On	10
5.2	Aktive Authentifizierung	10
5.2.1	Einzelbenutzer-Login	12
5.2.2	Kombinationsbenutzer-Login	13
5.2.3	Neue Server-Verbindung erstellen	14
5.2.4	Server-Verbindung löschen	14
5.2.5	Server-Verbindung bearbeiten	14
5.3	Programmsymbol für automatisierte Anmeldung erstellen	15
6	Bedienoberfläche und allgemeine Funktionen	17
6.1	Navigationsleiste	18
6.2	Online-Hilfe aufrufen	19
6.3	Einstellungen	19
6.3.1	Menüpunkt Server	20
6.3.1.1	Neue Server-Verbindung erstellen	21
6.3.1.2	Server-Verbindung löschen	21
6.3.1.3	Server-Verbindung bearbeiten	22
6.3.2	Menüpunkt Regionale Einstellungen	23
6.3.3	Menüpunkt Konversationstabelle	23
6.3.4	Menüpunkt Einstellungen	24
6.3.5	Passwort ändern	27
6.4	Abmelden	28
6.5	Server wechseln	28
7	Konversations- und Teilnehmeransichts-Modul	30
7.1	Hauptansicht	30
7.1.1	Symbolleiste	33
7.1.1.1	Ausgewählte Konversationen laden	34
7.1.1.2	Konversation exportieren	35
7.1.1.3	Ausgewählte Konversationen einer CCB hinzufügen	38
7.1.1.4	Konversationsliste exportieren	39
7.1.1.5	Suchen	40
7.1.2	Kontextmenü	44
7.1.2.1	Konversation laden	46
7.1.2.2	Entfernen	47

7.1.2.3	Alles entfernen	48
7.1.2.4	Zu CCB hinzufügen.....	48
7.1.2.5	Exportieren.....	49
7.1.3	Sortierreihenfolge ändern.....	52
7.2	Detailansicht.....	52
7.2.1	Registerkarte Details.....	53
7.2.2	Registerkarte Teilnehmer.....	53
7.2.3	Registerkarte Zusatzdaten	54
7.2.3.1	Zusatzdaten eingeben oder ändern	54
7.2.4	Registerkarte Suche.....	55
7.2.4.1	Suche durchführen.....	55
7.2.4.2	Suche speichern	56
7.2.4.3	Suche laden	57
8	Monitoring-Modul.....	59
8.1	Hauptansicht	59
8.1.1	Symbolleiste	60
8.1.2	Monitoring	60
8.1.3	Monitoring stoppen.....	61
8.1.4	Monitoring zurücksetzen	61
8.1.5	Kontextmenü	61
8.1.5.1	Monitoring	62
8.1.5.2	Audio-Monitoring	62
8.1.5.3	Bildschirm-Monitoring.....	63
8.1.5.4	Text-Monitoring	64
8.1.5.5	Monitoring stoppen.....	64
8.1.5.6	Monitoring zurücksetzen	64
9	CCB-Modul.....	66
9.1	Hauptansicht	66
9.1.1	Conversation Collection Boxes	66
9.1.1.1	Symbolleiste	66
9.1.2	Konversationen in Box	68
9.1.2.1	Symbolleiste	70
9.1.2.2	Kontextmenü	71
9.1.3	Benutzer.....	78
9.1.3.1	Symbolleiste	78
10	Replay Modul.....	82
10.1	Wiedergabeleiste	82
10.1.1	Vollansicht.....	84
10.1.2	Komprimierte Ansicht.....	84
10.1.3	Darstellung der Ladezustände	84
10.1.4	Darstellung gefundener Emotionen.....	85

10.2	Funktionsleiste	86
10.2.1	Symbole	86
10.2.2	Kommentar hinzufügen / bearbeiten	89
10.2.2.1	Kommentar löschen	90
10.2.3	Alle geladenen Elemente exportieren	91
10.2.4	Neues Lesezeichen erstellen	94
10.2.4.1	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen	94
10.2.4.2	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten	95
10.2.4.3	Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen	96
10.2.5	Neuen Mute-Hinweis erstellen	96
10.2.5.1	Konversationsbereich stumm schalten	96
10.2.5.2	Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten	97
10.2.5.3	Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen	98
10.2.6	Wiedergabeschleife markieren	99
10.3	Video Viewer	99
10.3.1	Optionsleiste	100
10.3.2	Wiedergabeleiste	101
10.4	Message Viewer	102
10.4.1	Hauptansicht	103
	Abbildungsverzeichnis	105
	Tabellenverzeichnis	109
	Glossar	110

1

Allgemeine Hinweise

ASC steht im Kontext dieses Dokuments für die ASC Technologies AG, deren Tochtergesellschaften, Niederlassungen und Vertriebsbüros. Deren aktuelle Übersicht kann auf der Webseite unter <https://www.asctechnologies.com> eingesehen werden.

ASC übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der in den Anleitungen bereitgestellten Informationen.

ASC kontrolliert regelmäßig den Inhalt der veröffentlichten Anleitungen auf Übereinstimmung mit der beschriebenen Hard- und Software. Dennoch können Abweichungen nicht ausgeschlossen werden. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten.

Einige Aspekte der ASC-Technologie werden in allgemeiner Form beschrieben, um das Eigentum und die vertraulichen Informationen und/oder Geschäftsgeheimnisse von ASC zu schützen.

Die Softwareprogramme und Anleitungen von ASC sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an den Anleitungen sind vorbehalten, auch die der Reproduktion und/oder Vervielfältigung in jeglicher Form, sei es fotomechanisch, drucktechnisch oder auf digitalen Datenträgern. Dies gilt auch für Übersetzungen. Nachdruck der Anleitungen, vollständig oder auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung von ASC gestattet.

Maßgebend ist, soweit nicht anders angegeben, der technische Stand zum Zeitpunkt der Auslieferung von Software, Geräten und Anleitungen durch ASC. Technische Änderungen ohne gesonderte Ankündigung bleiben vorbehalten. Bisherige Anleitungen verlieren ihre Gültigkeit.

Es gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von ASC in ihrer jeweils gültigen Fassung.

2

Einleitung

POWERplay Pro

POWERplay Pro ist eine Client-Applikation für die Suche und Wiedergabe von aufgezeichneten Konversationen. Der Benutzer hat die Möglichkeit, gezielt nach Konversationen zu suchen, laufende Konversationen zu verfolgen (*Monitoring*), mehrere Konversationen gleichzeitig wiederzugeben oder Konversationsteile in einer Endlosschleife anzuhören.

POWERplay Pro kann von jedem Rechner aus genutzt werden, der über eine LAN- oder WLAN-Verbindung zu einem Wiedergabeserver im System verfügt.

Die Applikation benötigt keine Browser-Umgebung.



Falls für diese Client-Applikation die Sprachen Chinesisch oder Japanisch eingestellt werden sollen, wird vorausgesetzt, dass das Betriebssystem die jeweilige Sprache unterstützt. Ist dies nicht der Fall, werden die chinesischen und japanischen Schriftzeichen nicht korrekt angezeigt. Die Sprachunterstützung muss dann manuell im Betriebssystem aktiviert werden.



POWERplay Pro ist eine Client-Applikation. Sie muss auf jedem Client-Rechner installiert sein, auf dem sie ausgeführt werden soll.

POWERplay Station

POWERplay Station ist eine Client-Applikation für die Suche und Wiedergabe von aufgezeichneten Konversationen auf terminierten Archivmedien anderer *neo*- und V10-Systeme. Der Benutzer hat die Möglichkeit, gezielt nach Konversationen zu suchen, mehrere Konversationen gleichzeitig wiederzugeben oder Konversationsteile in einer Endlosschleife anzuhören.



Daten, die mit einem der folgenden Verfahren verschlüsselt wurden, können nicht wiedergeben werden:

- *neo*-Schlüsselverwaltung
- *RSA*-Schlüsselverwaltung

Für die Wiedergabe der Archivmedien ist keine Verbindung zum Wiedergabeserver notwendig.

Die Applikation benötigt keine Browser-Umgebung.



Falls für diese Client-Applikation die Sprachen Chinesisch oder Japanisch eingestellt werden sollen, wird vorausgesetzt, dass das Betriebssystem die jeweilige Sprache unterstützt. Ist dies nicht der Fall, werden die chinesischen und japanischen Schriftzeichen nicht korrekt angezeigt. Die Sprachunterstützung muss dann manuell im Betriebssystem aktiviert werden.

Für den POWERplay Station wird ein eigenes *neo*-Server-System benötigt. Darauf muss die *neo*-Software und POWERplay Pro installiert sein. Für dieses *neo*-Server-System wird nur die Lizenz POWERplay Station benötigt. Die Wiedergabe terminierter Archivmedien anderer *neo*- und V10-Systeme wird durch das Einspielen dieser optionalen Lizenz POWERplay Station aktiviert.

3 Systemvoraussetzungen

3 Systemvoraussetzungen



Grundlegende Informationen zu den benötigten Hard- und Softwarekomponenten finden Sie in der Installationsanleitung *Installationsvoraussetzungen*.

4

Lizenzen

ASC

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
POWER <u>play</u> Pro	1 pro gleichzeitigem Benutzer	Lizenz für die Verwendung von POWER <u>play</u> Pro.

Tab. 1: Lizenzen von ASC

Lizenzname	Anzahl	Beschreibung
POWER <u>play</u> Station	1 pro System	Mit dieser Lizenz können terminierte Archivmedien anderer <u>neo</u> -Systeme wiedergegeben werden.

Tab. 2: Optionale Lizenzen von ASC

5

Applikation starten

Die Applikation **POWERplay Pro** kann wahlweise per Single Sign On (**SSO**) oder per aktiver Authentifizierung gestartet werden. Zu diesem Zweck werden bei der Installation 2 verschiedene Programmsymbole auf dem Desktop angelegt.

- Siehe [Kapitel "Single Sign On", S. 10](#)
- Siehe [Kapitel "Aktive Authentifizierung", S. 10](#)

Sie haben außerdem die Möglichkeit, eine eigene Verknüpfung auf dem Desktop anzulegen und diese so zu konfigurieren, dass Sie die Applikation starten können, ohne jedes Mal ihre Login-Daten eingeben zu müssen.

- Siehe [Kapitel "Programmsymbol für automatisierte Anmeldung erstellen", S. 15](#)

5.1

Single Sign On



Abb. 1: Applikation starten - Single Sign On

Wenn Sie die Applikation mit der Anmeldung per Single Sign On (**SSO**) starten, entfällt die aktive Authentifizierung. Sie werden automatisch mit Ihren Windows-Login-Daten angemeldet.

Voraussetzung: Die Funktion Single Sign On (**SSO**) wurde vom Administrator bei der Konfiguration des Systems aktiviert.

1. Doppelklicken Sie auf das Programmsymbol für **SSO**.
 - ⇒ Der Verbindungsauflauf zum Wiedergabeserver wird direkt gestartet.
 - ⇒ **POWERplay Pro** wird gestartet sobald die Verbindung erfolgreich aufgebaut wurde.



Falls die Anmeldung per SSO fehlschlägt, erscheinen eine Fehlermeldung und das Login-Fenster. Gehen Sie vor wie in [Kapitel "Aktive Authentifizierung", S. 10](#) beschrieben.

5.2

Aktive Authentifizierung



Abb. 2: Applikation starten - Aktive Authentifizierung

Wenn Sie die Applikation mit der Anmeldung per aktiver Authentifizierung starten, müssen Sie Ihre Login-Daten eingeben.

1. Doppelklicken Sie auf das Programmsymbol für die aktive Authentifizierung.
 - ⇒ Folgendes Fenster erscheint:

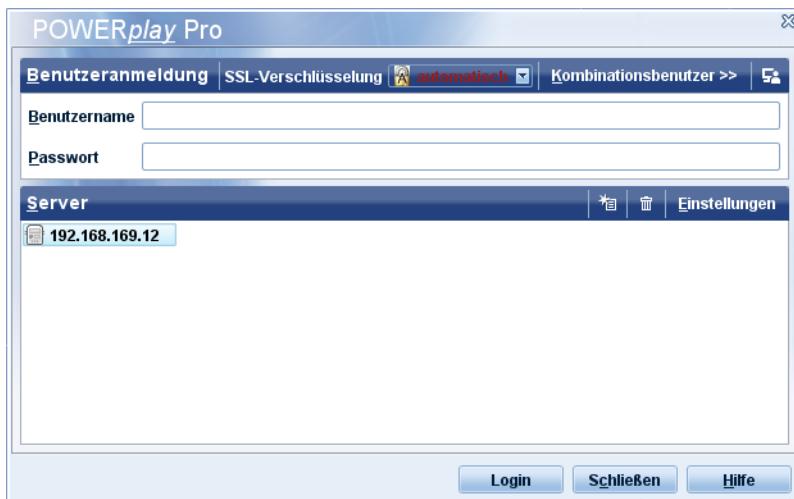


Abb. 3: Login-Fenster

SSL-Verschlüsselung Legt fest, ob ein **SSL**-Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet verwendet wird.

Wählen Sie in der Dropdown-Liste die entsprechende Option aus.

 **automatisch** = **SSL**-Verschlüsselungsprotokoll wird nur verwendet, wenn eine **SSL**-Verbindung aufgebaut werden kann.

Die Applikation versucht zuerst eine **SSL**-Verbindung aufzubauen. Falls das nicht klappt wird eine normale Verbindung ohne **SSL** hergestellt.

 **immer** = **SSL**-Verschlüsselungsprotokoll wird immer verwendet. Nur **SSL**-Verbindungen werden akzeptiert. Wenn nur eine Verbindung ohne **SSL** verfügbar ist, wird diese nicht benutzt und eine Fehlermeldung wird ausgegeben.

 **nie** = **SSL**-Verschlüsselungsprotokoll wird nie verwendet.

Kombinationsbenutzer Schaltet in das Kombinationsbenutzer-Login-Fenster um, siehe [Kapitel "Kombinationsbenutzer-Login", S. 13](#).

Einzelbenutzer Schaltet in das Einzelbenutzer-Login-Fenster um, siehe [Kapitel "Einzelbenutzer-Login", S. 12](#).



Schaltet den **SSO**-Login ein, siehe [Kapitel "Single Sign On", S. 10](#).

(**SSO-Anmeldung aktivieren**)



Schaltet den **SSO**-Login aus.

(**SSO-Anmeldung deaktivieren**)



Erstellt eine neue Server-Verbindung, siehe [Kapitel "Neue Server-Verbindung erstellen", S. 14](#).

(**Neu**)

	Löscht eine angelegte Server-Verbindung, siehe Kapitel "Server-Verbindung löschen", S. 14. (Löschen)
Einstellungen	Öffnet das Fenster mit den Server-Einstellungen, siehe Kapitel "Server-Verbindung bearbeiten", S. 14.
	Startet die Applikation.
 Schließen oder 	Beendet den Login-Vorgang.
	<p>Öffnet die Online-Hilfe.</p> <p>Sie haben folgende Möglichkeiten, um in der Online-Hilfe zu navigieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Navigationsleiste auf der linken Seite im Fenster • Inhaltsverzeichnis (über den Menüpunkt <i>Inhaltsverzeichnis</i> in der Kopfleiste) • Querverweise zu weiterführenden Informationen am Ende der Seite

Grundsätzlich gibt es folgende Login-Möglichkeiten:

- Einzelbenutzer = normales Benutzer-Login, siehe [Kapitel "Einzelbenutzer-Login", S. 12](#)
- Kombinationsbenutzer, siehe [Kapitel "Kombinationsbenutzer-Login", S. 13](#)



Welches Login Sie verwenden müssen, erfahren Sie von Ihrem Systemadministrator.

5.2.1 Einzelbenutzer-Login

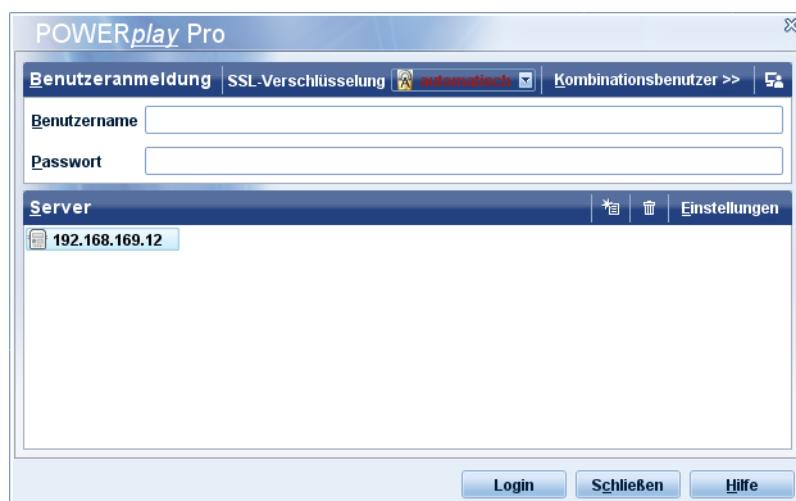


Abb. 4: Anmeldefenster (Beispiel)

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort ein.
2. Wählen Sie die IP-Adresse oder den Servernamen des Wiedergabeservers oder Rekorders, auf den die Applikation zugreift.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

⇒ Die Applikation wird gestartet.

5.2.2 Kombinationsbenutzer-Login

Es kann aus Sicherheitsgründen sinnvoll sein, einem Benutzer einen Kombinationsbenutzer zuzuordnen. So kann beispielsweise sichergestellt werden, dass ein Supervisor nur auf aufgezeichnete Konversationen zugreift, wenn ein Mitglied des Betriebsrats anwesend ist.

Ist ein Kombinationsbenutzer definiert, wird dem eigentlichen Benutzer die Anmeldung nur gewährt, wenn sich auch der Kombinationsbenutzer angemeldet hat. Ist die Eingabe der Login-Daten eines Kombinationsbenutzers erforderlich, gehen Sie wie im Folgenden beschrieben vor:

1. Klicken Sie im Login-Fenster auf *Kombinationsbenutzer*.

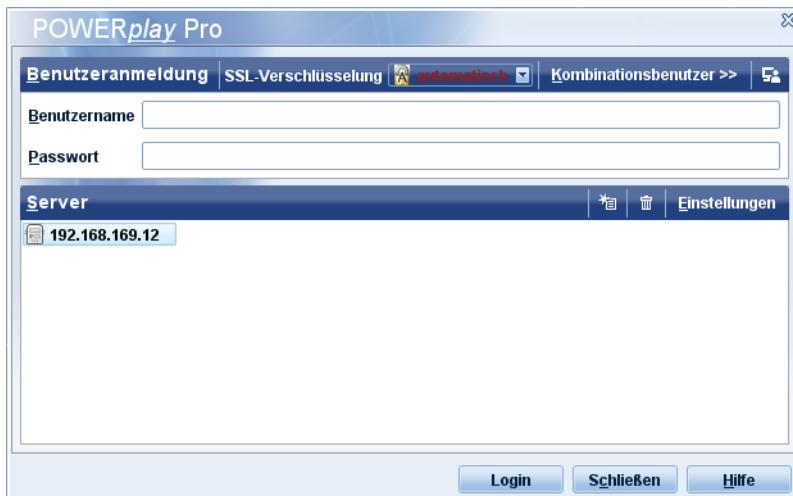


Abb. 5: Anmeldefenster (Beispiel)

2. Das Fenster Kombinationsbenutzer erscheint.



Abb. 6: Anmeldefenster Kombinationsbenutzer-Login (Beispiel)

3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort und Benutzernamen und Passwort Ihres Kombinationsbenutzers ein.
4. Wählen Sie die IP-Adresse oder den Servernamen des Wiedergabeservers oder Rekorders, auf den die Applikation zugreift.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Login*.

⇒ Die Applikation wird gestartet.

5.2.3 Neue Server-Verbindung erstellen

1. Klicken Sie im Fenster Server auf das Symbol  (Neu).
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

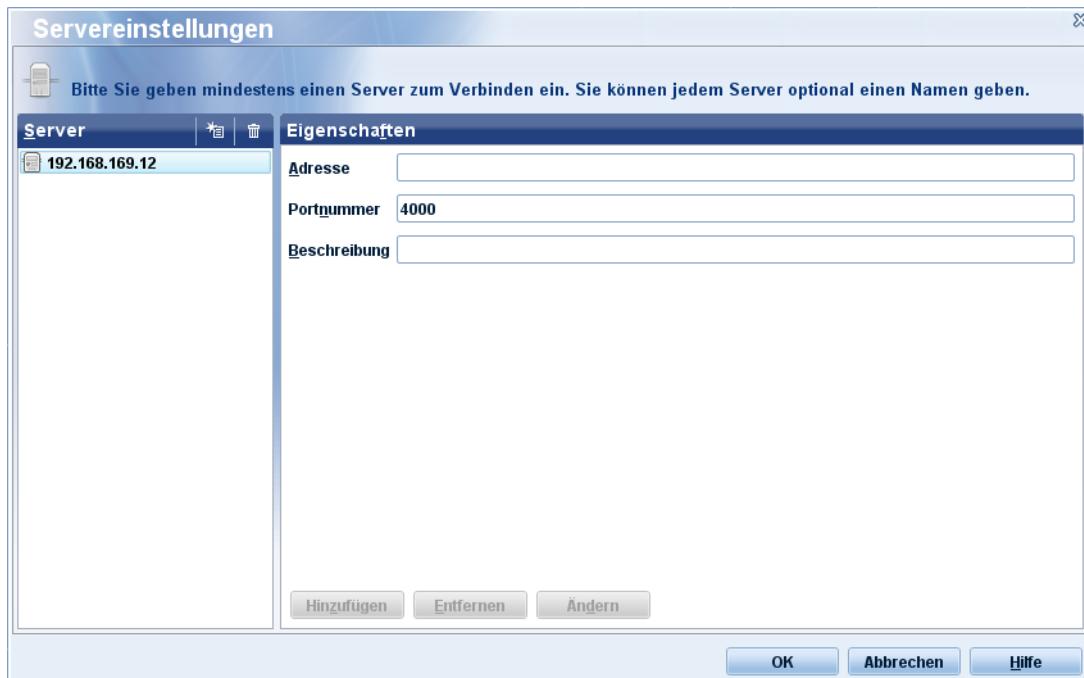


Abb. 7: Neue Server-Verbindungen erstellen (Beispiel)

2. Geben Sie die IP-Adresse oder den Servernamen und die Portnummer für die Verbindung zu einem Wiedergabeserver ein.
 Optional können Sie eine Beschreibung des Servers eingeben. Wenn Sie keine Beschreibung eingeben, wird beim Hinzufügen der Server-Verbindung automatisch die IP-Adresse oder der Servername eingefügt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
4. Um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
 Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.2.4 Server-Verbindung löschen

1. Wählen Sie im Fenster Server die Server-Verbindung aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol  (Löschen).
 ⇒ Die ausgewählte Server-Verbindung wird gelöscht.

5.2.5 Server-Verbindung bearbeiten

1. Wählen Sie im Fenster Server die Server-Verbindung aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf *Einstellungen*.
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 8: Server-Verbindung bearbeiten (Beispiel)

3. Ändern Sie die Werte der Server-Verbindung.
4. Um die Eingaben zu ändern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ändern*.
Um die Eingaben als neue Server-Verbindung hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
5. Um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

5.3

Programmsymbol für automatisierte Anmeldung erstellen

1. Öffnen Sie das Installationsverzeichnis der Applikation (z. B. C:\Program Files (x86)\ASC\ASC POWERplay Pro).
2. Erstellen Sie für die Datei *powerplay.exe* eine Verknüpfung auf dem Desktop.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Programmsymbol der neuen Verknüpfung.
⇒ Das Kontextmenü erscheint.
4. Wählen Sie den Menüpunkt *Eigenschaften*.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte *Verknüpfung*.
6. Ergänzen Sie den Eintrag im Eingabefeld *Ziel* mit folgenden Parametern:

Parameter	Beschreibung	Beispiel
ServerAddress	IP-Adresse oder Name des Wiedergabeservers.	192.168.169.143
ServerPort	Port des Wiedergabeservers.	4000
PrimaryLogin	Benutzername des Angestellten für den die automatisierte Anmeldung konfiguriert werden soll.	kschneider
PrimaryPassword	Passwort des Angestellten für den die automatisierte Anmeldung konfiguriert werden soll.	YZ4711

- Beispiel für den ergänzten Eintrag:

```
"C:\Program Files\ASC\ASC POWERplay Pro\powerplay.exe" -ServerAddress  
"192.168.169.143" -ServerPort 4000 -PrimaryLogin "kschneider" -  
PrimaryPassword "YZ4711"
```

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**, um die Änderung zu speichern.
⇒ Durch einen Doppelklick auf das neue Programmsymbol kann der Benutzer (im o. g. Beispiel *kschneider*) die Applikation starten, ohne seine Login-Daten einzugeben.

ACHTUNG!

Bedenken Sie, dass das Passwort unverschlüsselt in der Verknüpfung steht und von jedem ausgelesen werden kann, der Zugriff auf die Verknüpfung hat.

Legen Sie solch eine Verknüpfung nur an, wenn Sie sicher sind, dass keine unberechtigten Personen Zugriff auf die Verknüpfung bekommen können.

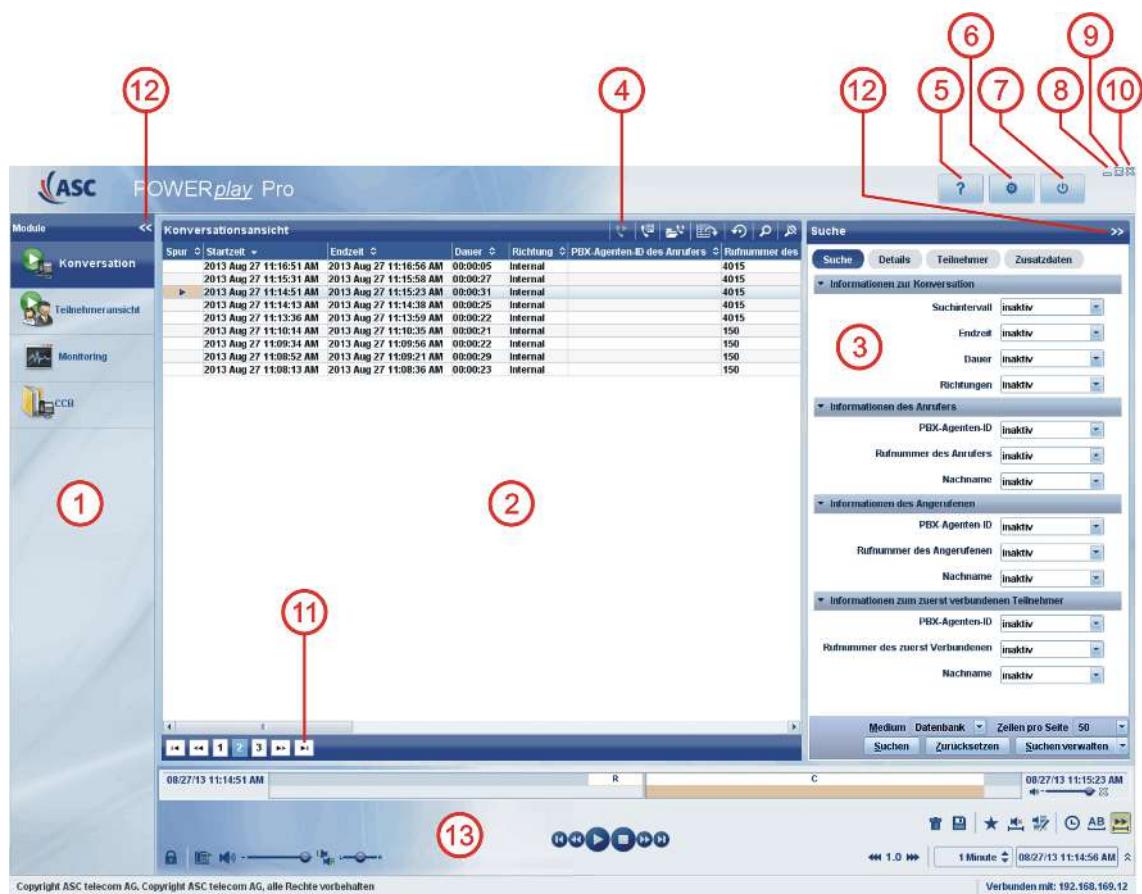


Abb. 9: Startbildschirm

1	Navigationsleiste	Enthält die einzelnen Module, siehe Kapitel "Navigationsleiste", S. 18.
2	Hauptansicht	<ul style="list-style-type: none"> Zeigt die Konversationen mit den wichtigsten Informationen in einer Liste (Konversations-Modul und Teilnehmeransichts-Modul, siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 30 und CCB-Modul, siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 66). Zeigt im Monitoring-Modul den Status der einzelnen Endgeräte, die am Aufzeichnungssystem angeschlossen sind, im Überblick, siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 59.
3	Detailansicht	<p>Enthält Detailinformationen zum ausgewählten Element der Hauptansicht, siehe Kapitel "Detailansicht", S. 52.</p> <p>Diese Ansicht steht nicht in allen Modulen zur Verfügung.</p>
4	Symbolleiste	<p>Enthält Funktionen für die Elemente der Hauptansicht.</p> <ul style="list-style-type: none"> Konversations-Modul und Teilnehmeransichts-Modul, siehe Kapitel "Symbolleiste", S. 33. Monitoring-Modul, siehe Kapitel "Symbolleiste", S. 60. CCB-Modul, siehe Kapitel "Symbolleiste", S. 66.
5	 (Hilfe)	Öffnet die Online-Hilfe, siehe Kapitel "Online-Hilfe aufrufen", S. 19 .
6	 (Einstellungen)	Öffnet das Fenster für die Einstellungen des POWERplay Pro, siehe Kapitel "Einstellungen", S. 19 .

7		Öffnet das Fenster zum Abmelden des POWERplay Pro, siehe Kapitel "Abmelden", S. 28.
8		Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
9		Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.
10		Schließt das Fenster des POWERplay Pro. Um das Fenster zu schließen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage. Das Anmeldefenster erscheint.
11		Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können.
12		Funktionssymbole, über die Sie Anzeigebereiche auf- und zuklappen bzw. erweitern und reduzieren können.
13		Zeigt das Replay-Modul für die Steuerung der Wiedergabe, siehe Kapitel "Replay Modul", S. 82.



Verwenden Sie zum Schließen der Applikation immer die Logoff-Funktion (Symbol ).

6.1 Navigationsleiste

In der Navigationsleiste werden die einzelnen Module der Applikation angezeigt.



Abb. 10: Navigationsleiste

Kurzbeschreibung der Module

Modulname	Beschreibung
<i>Konversation</i>	Dieses Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen zu einem Listeneintrag zusammengefasst.
<i>Teilnehmeransicht</i>	Dieses Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird für die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen jeweils ein eigener Listeneintrag angezeigt.

Modulname	Beschreibung
<i>Monitoring</i>	Dieses Modul zeigt den Status der einzelnen Endgeräte, die am Aufzeichnungssystem angeschlossen sind, im Überblick. Benutzer, denen die erforderlichen Rechte erteilt wurden, können Konversationen an ausgewählten Endgeräten verfolgen.
<i>CCB (Conversation Collection Boxes)</i>	Dieses Modul ermöglicht eine individuelle Sammlung von Konversationen.

Tab. 3: Modulbeschreibungen



Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.



Welche der beschriebenen Module Ihnen zur Verfügung stehen, ist abhängig von Ihren Funktionsrechten.

6.2

Online-Hilfe aufrufen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (Hilfe).
- ⇒ Die Online-Hilfe wird geöffnet.

Sie haben folgende Möglichkeiten, um in der Online-Hilfe zu navigieren:

- Navigationsleiste auf der linken Seite im Fenster
- Inhaltsverzeichnis (über den Menüpunkt *Inhaltsverzeichnis* in der Kopfleiste)
- Querverweise zu weiterführenden Informationen am Ende der Seite

6.3

Einstellungen

Im Fenster *Einstellungen* werden die Einstellungen für die Applikation vorgenommen.

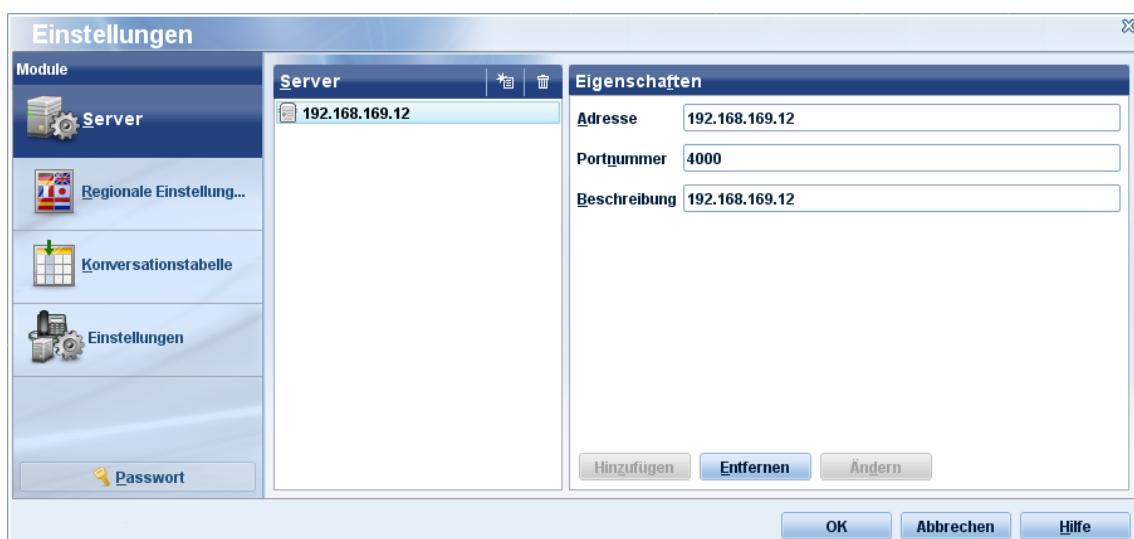


Abb. 11: Einstellungen

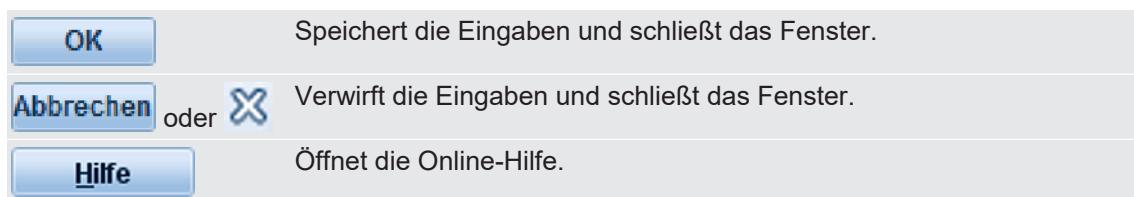
Das Fenster besteht aus folgenden Menüpunkten:

- Server
Hier können Sie die Server-Verbindung konfigurieren.
Siehe [Kapitel "Menüpunkt Server", S. 20](#).

- Regionale Einstellungen
Hier können Sie die regionalen Einstellungen konfigurieren.
Siehe [Kapitel "Menüpunkt Regionale Einstellungen", S. 23.](#)
- Konversationstabelle
Hier können Sie die Suchergebnisliste der Hauptansicht konfigurieren.
Siehe [Kapitel "Menüpunkt Konversationstabelle", S. 23.](#)
- Einstellungen
Hier können Sie die Einstellungen für die Suche und Wiedergabe und das initial aktivierte Modul konfigurieren.
Siehe [Kapitel "Menüpunkt Einstellungen", S. 24.](#)
- Passwort
Hier können Sie das Login-Passwort für das Öffnen der Applikation ändern.
Siehe [Kapitel "Passwort ändern", S. 27.](#)

Um zwischen den Menüpunkten zu wechseln, klicken Sie auf den Menüpunkt, den Sie anzeigen möchten.

Wenn Sie Änderungen vornehmen, können Sie ohne Zwischenspeicherung zwischen den Menüpunkten wechseln, ohne dass Ihre Änderungen verloren gehen.



6.3.1 Menüpunkt Server

Hier können Sie die Server-Verbindung konfigurieren.

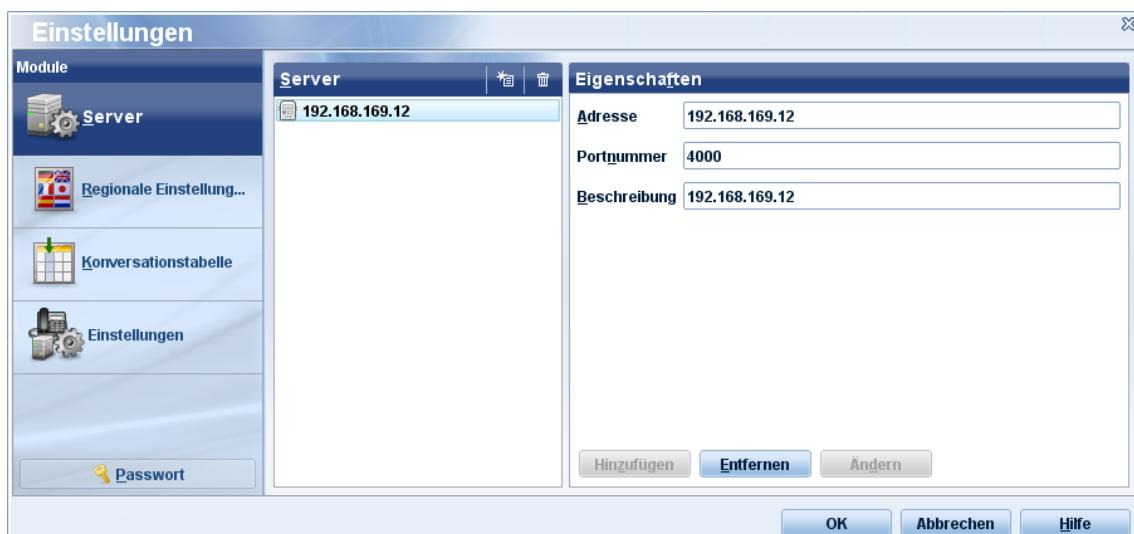


Abb. 12: Menüpunkt Server (Beispiel)



Hinzufügen	Fügt eine neue Server-Verbindung hinzu, siehe Kapitel "Server-Verbindung bearbeiten", S. 22.
Entfernen	Löscht eine angelegte Server-Verbindung, siehe Kapitel "Server-Verbindung löschen", S. 21.
Ändern	Ändert eine angelegte Server-Verbindung, siehe Kapitel "Server-Verbindung bearbeiten", S. 22.

6.3.1.1 Neue Server-Verbindung erstellen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (Neu).
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

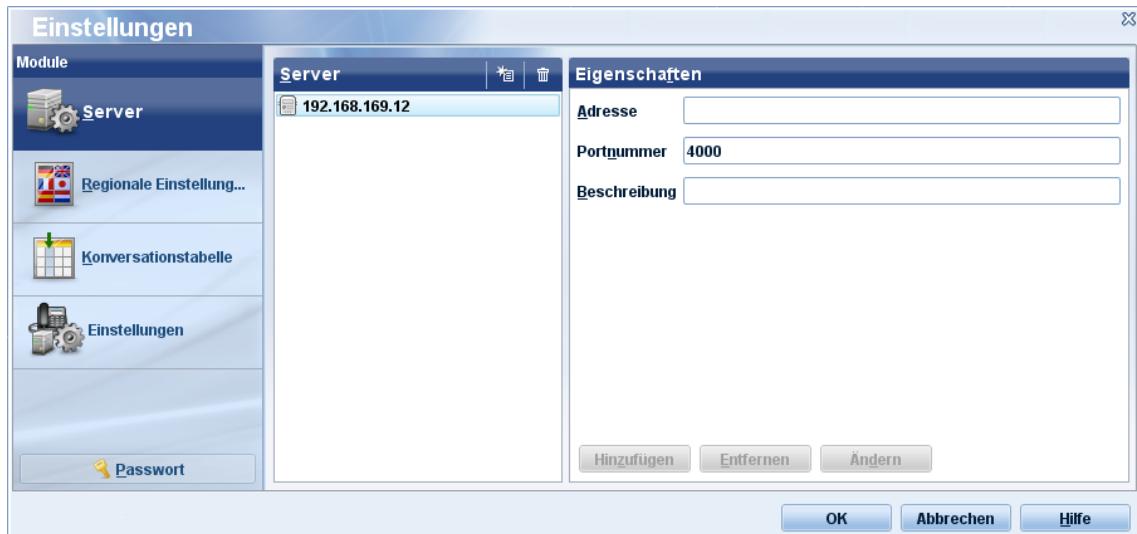


Abb. 13: Neue Server-Verbindung erstellen (Beispiel)

2. Geben Sie die IP-Adresse oder den Servernamen und die Portnummer für die Verbindung zu einem Wiedergabeserver ein.
Optional können Sie eine Beschreibung des Servers eingeben. Wenn Sie keine Beschreibung eingeben, wird beim Hinzufügen der Server-Verbindung automatisch die IP-Adresse oder der Servername eingefügt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
4. Um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.3.1.2 Server-Verbindung löschen

1. Wählen Sie die Server-Verbindung aus, die Sie löschen möchten.

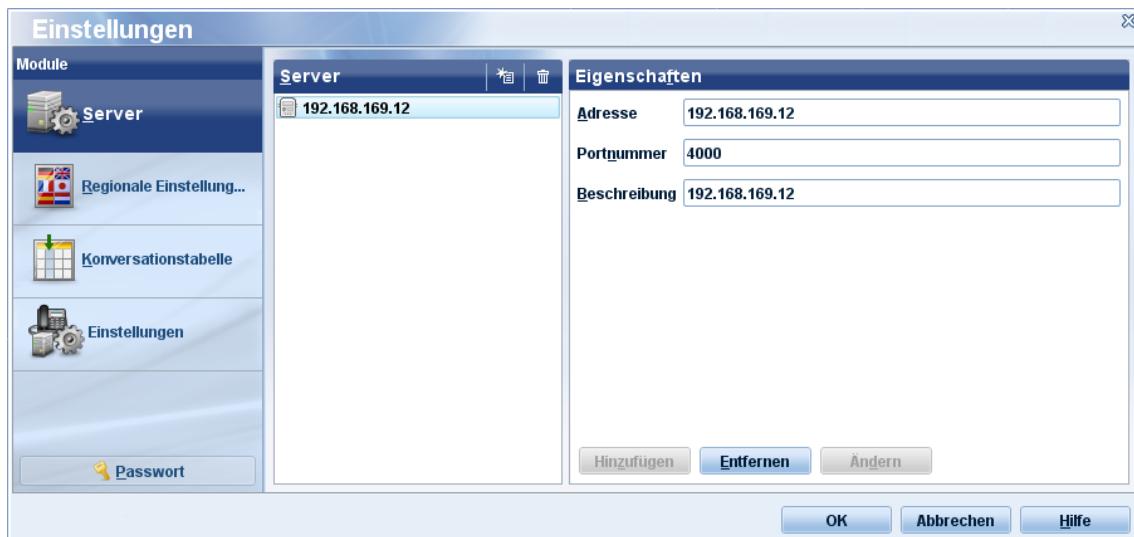


Abb. 14: Server-Verbindung auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen* oder auf das Symbol  (Löschen).
3. Um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.3.1.3 Server-Verbindung bearbeiten

1. Wählen Sie die Server-Verbindung aus, die Sie bearbeiten möchten.

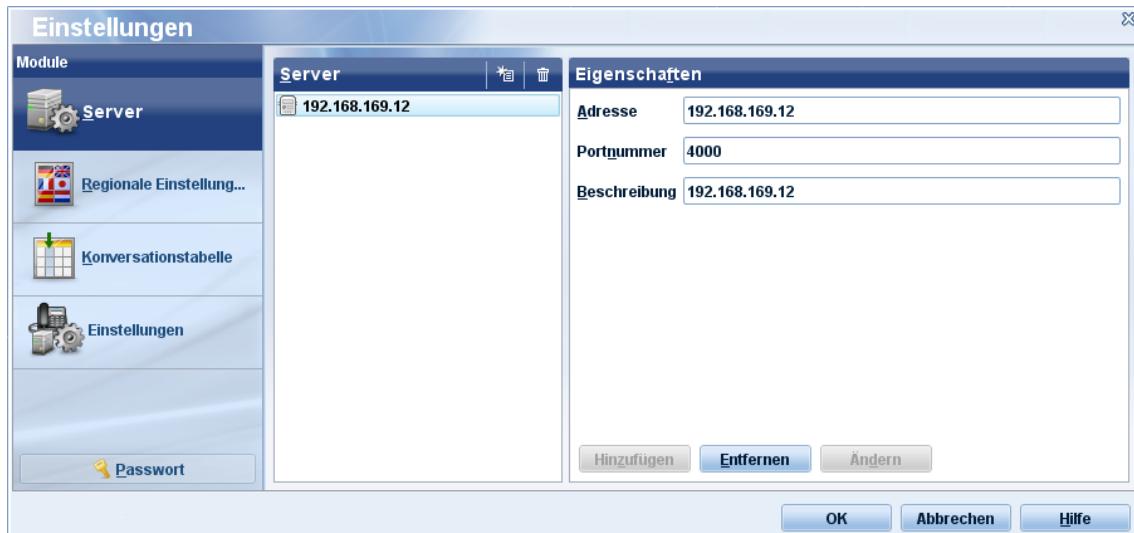


Abb. 15: Server-Verbindung auswählen (Beispiel)

2. Ändern Sie die Werte der Server-Verbindung.
3. Um die Eingaben zu ändern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ändern*.
Um die Eingaben als neue Server-Verbindung hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.
4. Um die Eingaben zu speichern und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *OK*.
Um die Eingaben zu verwerfen und das Fenster zu schließen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abbrechen*.

6.3.2 Menüpunkt Regionale Einstellungen

Hier können Sie die regionalen Einstellungen konfigurieren.

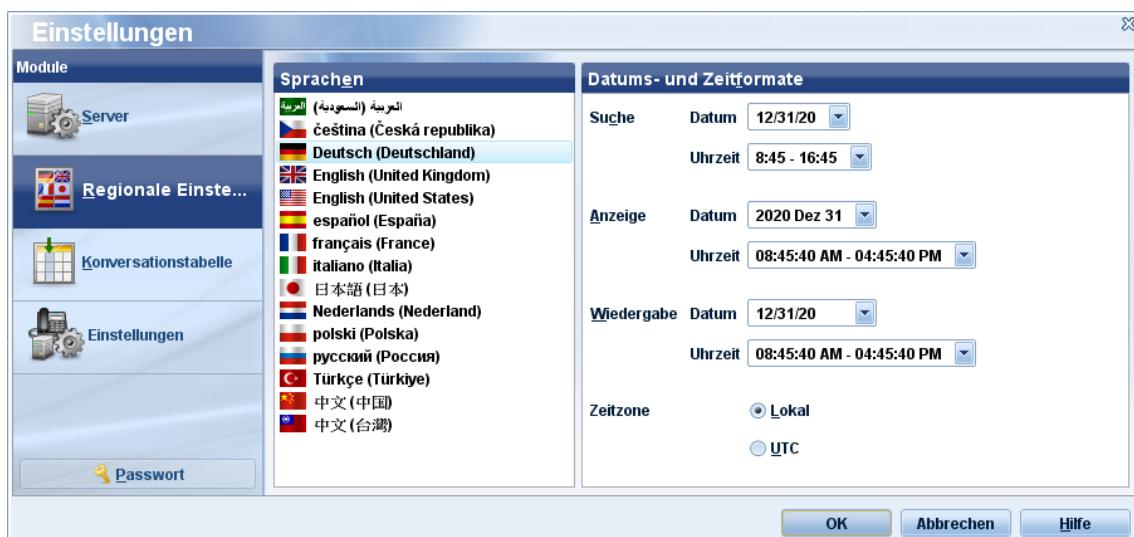


Abb. 16: Menüpunkt Regionale Einstellungen

Sprachen

Wählen Sie die Sprache der Applikation aus, indem Sie auf die gewünschte Sprache klicken.

Datums- und Zeitformate

Folgende Formate können eingestellt werden:

Suche	Zeigt das Datums- und Zeitformat für die Suche. Wählen Sie in den Dropdown-Listen die entsprechenden Datums- und Zeitformate der Applikation aus.
Anzeige	Zeigt das Datums- und Zeitformat für die Suchergebnisliste der Hauptansicht. Wählen Sie in den Dropdown-Listen die entsprechenden Datums- und Zeitformate der Applikation aus.
Wiedergabe	Zeigt das Datums- und Zeitformat für die Anzeige im Replay-Modul. Wählen Sie in den Dropdown-Listen die entsprechenden Datums- und Zeitformate der Applikation aus.
Zeitzone	<p>Lokal: Die Applikation verwendet die Zeit des Rechners, auf dem die Applikation installiert ist.</p> <p>UTC: Die Applikation verwendet die UTC-Zeit. Das heißt, dass alle Zeitangaben in der Applikation (z. B. Start- und Endzeiten von Konversationen) in Übereinstimmung mit der UTC-Zeit angezeigt werden.</p> <p>Wählen Sie die Zeitzone der Applikation aus, indem Sie die gewünschte Option aktivieren.</p>

6.3.3 Menüpunkt Konversationstabelle

Hier können Sie die Suchergebnisliste der Hauptansicht konfigurieren.

Die von oben nach unten angeordneten Einträge entsprechen den von links nach rechts angeordneten Spalten in der Hauptansicht.

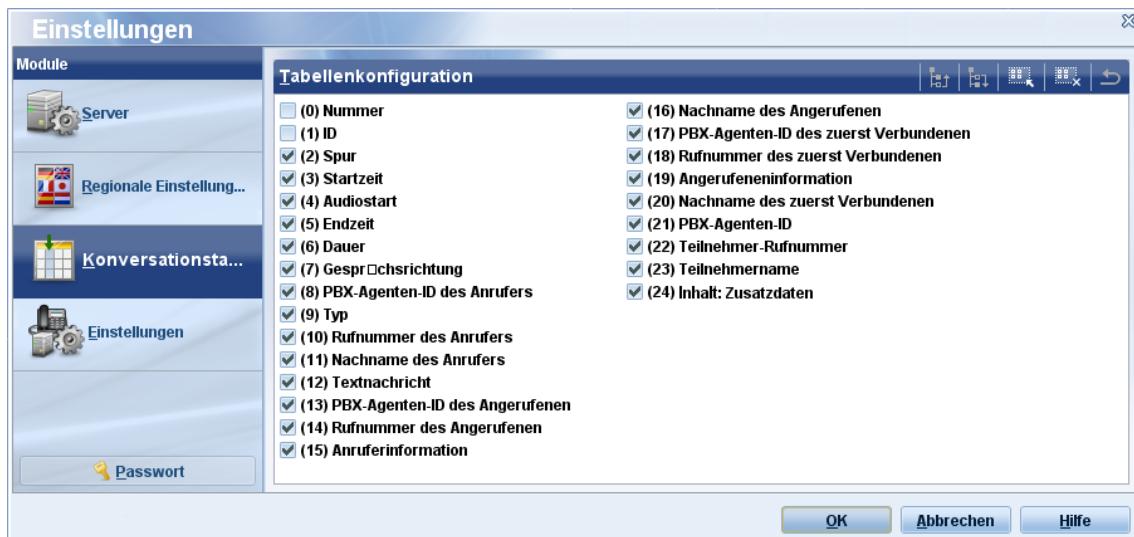


Abb. 17: Menüpunkt Konversationstabelle (Beispiel)

Um die Auswahl der Spalten zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste in das Quadratische Auswahlfeld.

= Spalte wird angezeigt

= Spalte wird nicht angezeigt

	Bewegt die ausgewählte Spalte in der Reihenfolge 1 Stelle nach oben. <i>(Nach oben verschieben)</i>
	Bewegt die ausgewählte Spalte in der Reihenfolge 1 Stelle nach unten. <i>(Nach unten verschieben)</i>
	Wählt alle Spalten aus (alle Spalten werden angezeigt). <i>(Alles auswählen)</i>
	Wählt alle Spalten ab (alle Spalten werden nicht angezeigt). <i>(Alles abwählen)</i>
	Verwirft alle Änderungen in diesem Menüpunkt. <i>(Zurücksetzen)</i>

6.3.4

Menüpunkt Einstellungen

Hier können Sie die Einstellungen für die Suche und Wiedergabe und das initial aktivierte Modul konfigurieren.



Abb. 18: Menüpunkt Einstellungen

Suche und Wiedergabe

Folgende Optionen können eingestellt werden:

Anzahl der Ergebnisse	Zeigt die Anzahl der Suchergebnisse pro Seite in der Hauptansicht. Klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern, oder geben Sie den Wert über die Tastatur ein. Sie können einen Wert von 1 bis 500 eingeben.
Last Conversations Repeat	Zeigt die Anzahl der letzten Konversationen, die einmalig, direkt nach dem POWERplay Pro-Login, automatisch in das Replay-Modul geladen werden. Bei allen weiteren Suchen hat diese Einstellung keine Auswirkung mehr. Klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern, oder geben Sie den Wert über die Tastatur ein. Sie können einen Wert von 0 bis 100 eingeben.
Konversationen direkt laden	Zeigt die Anzahl der Konversationen, die direkt nach der Suche automatisch in das Replay-Modul geladen werden. Entsprechend der Sortierreihenfolge der Suchergebnisliste in der Hauptansicht werden die oben angezeigten Konversationen geladenen. Klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern, oder geben Sie den Wert über die Tastatur ein. Sie können einen Wert von 0 bis 100 eingeben.
Initiale Monitoringansicht	Zeigt die Art der Darstellung der einzelnen Kanäle in der Initialen Monitoringansicht im Modul <i>Monitoring</i> . Wählen Sie in der Dropdown-Liste die entsprechende Anzeige der Initialen Monitoransicht aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Groß</i> = Zeigt die Kanäle mit großen Symbolen an. • <i>Klein</i> = Zeigt die Kanäle mit kleinen Symbolen an. • <i>Liste</i> = Zeigt die Kanäle im Listen-Format an. • <i>Details</i> = Zeigt die Kanäle mit detaillierten Informationen an.
Stille überspringen	Legt fest, ob bei der Wiedergabe von geladenen Konversationen die Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen automatisch übersprungen werden. <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Aktivieren</i> = Stummzeiten werden automatisch übersprungen. <input type="checkbox"/> <i>Aktivieren</i> = Stummzeiten werden nicht übersprungen.

<i>Konversation direkt wiedergeben</i>	Legt fest, ob Konversationen nach dem Laden in das Replay-Modul direkt wiedergegeben werden. <input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren = Konversationen werden direkt wiedergegeben. <input type="checkbox"/> Aktivieren = Konversationen werden nicht direkt wiedergegeben.
--	---

Sprechende Uhr

Folgende Optionen können eingestellt werden:

<i>Status</i>	Aktiviert die sprechende Uhr. <input checked="" type="checkbox"/> Aktivieren = Sprechende Uhr ist aktiviert. <input type="checkbox"/> Aktivieren = Sprechende Uhr ist deaktiviert.
<i>Ticken</i>	<p><i>Absolut</i>:</p> <p>Richtet das Intervall der Zeitansagen nach der gerundeten Startzeit der Konversation. Hier ergeben sich gerade Zeitwerte.</p> <p><i>Relativ</i>:</p> <p>Richtet das Intervall der Zeitansagen genau nach der Startzeit der Konversation. Hier ergeben sich in der Regel ungerade Zeitwerte.</p> <p>Wählen Sie das Intervall der Zeitansagen aus, indem Sie die gewünschte Option aktivieren.</p>
<i>Intervall</i>	Legt die Intervalle der Zeitansagen fest. Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Intervall der Zeitansagen aus.
<i>Sprache</i>	Legt die Sprache der Zeitansage fest. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Sprache der Zeitansagen aus.

Verschiedenes

Folgende Optionen können eingestellt werden:

<i>Inaktivitätszeitspanne (in Minuten)</i>	Legt fest, wie lange der angemeldete Benutzer inaktiv sein muss, bevor er automatisch abgemeldet wird. Klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern, oder geben Sie den Wert über die Tastatur ein. Sie können einen Wert von -1 oder 0 bis 500 eingeben. Bei einer Eingabe von -1 oder 0 wird der Benutzer nie abgemeldet.
<i>Warnen beim Speichern von Dateien über (MB)</i>	Legt fest, ab welcher Dateigröße beim Speichern von großen Dateien eine Warnmeldung erscheint. Klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern, oder geben Sie den Wert über die Tastatur ein. Sie können einen Wert von 1 bis 100 eingeben.
<i>Initial aktiviertes Modul</i>	Legt fest, mit welchem Modul die Applikation gestartet wird. Wählen Sie in der Dropdown-Liste ein entsprechendes Initial aktiviertes Modul aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Konversation</i> • <i>Teilnehmeransicht</i> • <i>Monitoring</i> • <i>CCB</i>
<i>Log-Level</i>	Steuert, welche Ereignisse für die Fehlersuche in die Log-Datei geschrieben werden. Stellen Sie hier den Log-Level für die Logdatei ein.

- *Error*
Protokolliert schwere Fehler in der Anwendung.
- *Warn*
Protokolliert Hinweise auf ein mögliches Problem im Programmablauf.
- *Info*
Protokolliert allgemeine Statusinformationen zur Laufzeit und Ausgabe des Nachrichtenprotokolls zwischen dem **POWERplay Pro** und dem Wiedergabeserver.
- *Debug*
Protokolliert detaillierte interne Programmfunctionen für Debugging-Zwecke.
Diese Option sollte nur nach Aufforderung durch Techniker, Hotline oder Entwickler genutzt werden und ist nicht zum Alltagsbetrieb geeignet.
- *Off*
Die Ereignisprotokollierung ist komplett ausgeschaltet.
Die Logdatei liegt in Ihrem Windows-Benutzerverzeichnis unter **\AppData\Roaming\ASC\POWERplayPro\logs**. In der Logdatei werden alle Ereignisse des eingestellten Log-Levels protokolliert.

6.3.5 Passwort ändern



Falls Sie die Funktion *Last Call Repeat* nutzen, dürfen Sie für das Passwort ausschließlich Zahlen verwenden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche  in der linken unteren Ecke des Fensters *Einstellungen*.
2. Geben Sie Ihr altes Passwort ein.



Abb. 19: Passwort ändern

3. Geben Sie Ihr neues Passwort und die Bestätigung des Passworts ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
⇒ Das neue Passwort wird gespeichert.
Beim nächsten Öffnen der Applikation müssen Sie das neue Passwort eingeben.

6.4

Abmelden

1. Wenn Sie sich von der Applikation abmelden möchten, klicken Sie auf das Symbol  (Abmelden).
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

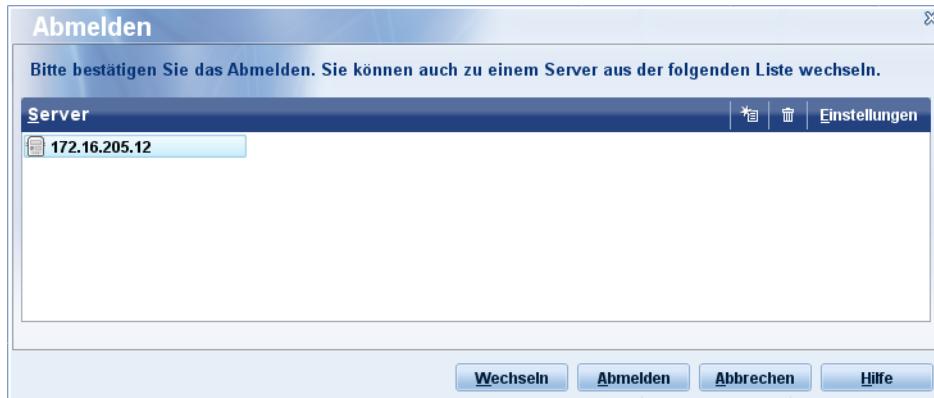


Abb. 20: Abmelden (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Symbole und Schaltflächen:

 (Neu)	Erstellt eine neue Server-Verbindung, siehe Kapitel "Neue Server-Verbindung erstellen", S. 14.
 (Löschen)	Löscht eine angelegte Server-Verbindung, siehe Kapitel "Server-Verbindung löschen", S. 14.
Einstellungen	Öffnet das Fenster mit den Server-Einstellungen, siehe Kapitel "Server-Verbindung bearbeiten", S. 14.
Wechseln	Wechselt zu einem anderen Server, siehe Kapitel "Server wechseln", S. 28.
Abmelden	Meldet den Benutzer ab und öffnet das Anmeldefenster.
Abbrechen oder 	Bricht den Vorgang ab.
Hilfe	Öffnet die Online-Hilfe.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Abmelden**.
 ⇒ Der Benutzer wird abgemeldet und das Anmeldefenster wird geöffnet.
3. Um die Applikation zu beenden, klicken Sie im Anmeldefenster auf die Schaltfläche **Schließen**.
 ⇒ Die Applikation wird beendet.

6.5

Server wechseln

1. Wenn Sie sich mit der Applikation mit einem anderen Server verbinden möchten, klicken Sie auf das Symbol  (Abmelden).
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 21: Abmelden (Beispiel)

2. Wählen Sie die Server-Verbindung aus, auf die Sie wechseln möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Wechseln*.
⇒ Das Fenster *Abmelden* wird geschlossen und die Applikation wird auf dem ausgewählten Server ausgeführt.

Konversations- und Teilnehmeransichts-Modul

Das Konversations-Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen zu einem Listeneintrag zusammengefasst.

Das Teilnehmeransichts-Modul öffnet alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste. In der Konversationsliste wird für die Aufzeichnung vom Endgerät des Anrufers und die Aufzeichnung vom Endgerät des Angerufenen jeweils ein eigener Listeneintrag angezeigt.

7.1

Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt alle aufgezeichneten Konversationen in einer Liste.

Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze des aktuellen Tages angezeigt werden.

i Die Funktion *Suche zurücksetzen* (🔍) deaktiviert diesen Filter nicht!

Klicken Sie auf das Symbol 🔎 (Suchen), um den Suchfilter Ihren Bedürfnissen anzupassen.

i Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfilter) gelten, werden in der Hauptansicht nur Einträge angezeigt, die diesen Konversationsregeln entsprechen.

Konversationsansicht							📞	📠	📠	📠	📠	📠	🔍	🔍	📠
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des Anrufers									
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015									
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015									
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015									
▶	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015									
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015									
	2013 Aug 27 11:10:14 AM	2013 Aug 27 11:10:35 AM	00:00:21	Internal		150									

Abb. 22: Hauptansicht (Beispiel)

i Wenn eine Konversation durch Rückfragen mit anderen Teilnehmern unterbrochen wird, kann es vorkommen, dass für diese Rückfrage-Konversationen zusätzliche Listeneinträge in der Konversationsliste angezeigt werden.

Informationen zur Konfiguration der Tabelle finden Sie in [Kapitel "Menüpunkt Konversationstabelle", S. 23](#).

Je nach Konfiguration der Spalten und abhängig vom gewählten Modul werden die folgenden Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

Allgemein	
Nummer	Zeigt eine fortlaufende Nummerierung der Konversationen in der Hauptansicht.
Geladen	Zeigt an, ob die Konversation im Replay-Modul geladen ist. █ = Konversation ist nicht geladen. █ = Konversation ist geladen; Farbe ohne blaues Dreieck zeigt an, dass sich die Start- und Endzeit der geladenen Konversation außerhalb der aktuellen Wiedergabeposition befindet. █ = Konversation ist geladen; Farbe mit einem blauen Dreieck zeigt an, dass sich die geladene Konversation innerhalb der aktuellen Wiedergabeposition befindet.
	Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Konversationen aufge-

braucht ist, beginnt die Farbzuordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Konversation in der gleichen Farbe dargestellt.

Teilnehmeransichts-ID Zeigt die Teilnehmeransicht-ID an.

Informationen zur Konversation

Konversations-ID	Zeigt die Konversations-ID an.
Kunden-ID	Zeigt die Kunden-ID an. Die Kunden-ID kann zur Anzeige und Verwaltung einer zusammenhängenden Kundenhistorie genutzt werden.
Transaktions-ID	Zeigt die Transaktions-ID an. Die Transaktions-ID kann zur Anzeige und Verwaltung einer zusammenhängenden Transaktionshistorie genutzt werden.
Startzeit	Zeigt an, wann die Konversation gestartet wurde.
Datenstart	Zeigt an, wann der Datenteil der Konversation startet.
Endzeit	Zeigt an, wann die Konversation beendet wurde.
Erstelldatum	Zeigt an, wann die Konversation erstellt wurde.
Letzte Änderung	Zeigt an, wann die Konversation zuletzt geändert wurde.
Dauer	Zeigt an, wie lange die Konversation gedauert hat.
Gesprächsrichtung	Zeigt die Gesprächsrichtung an, ob dies ein Inbound- oder Outbound-Anruf ist. <ul style="list-style-type: none"> • Inbound - Kunde ruft Agent an, extern eingehend • Outbound - Agent ruft Kunde an, extern ausgehend • Intern - Agent ruft Agent an
Rufrichtung	Zeigt die Rufrichtung an: <ul style="list-style-type: none"> • Eingehend • Ausgehend • Transferiert
Archiviert	Zeigt an, ob die Konversation archiviert wurde. <p><input checked="" type="checkbox"/> = Archiviert</p> <p><input type="checkbox"/> = Nicht archiviert</p>
Kommentar	Zeigt den Kommentar an.
Konversationstyp	Zeigt den Typ der Konversation an. <p>Gespräch = Gespräch/Videoanruf</p> <p>Work Item = Work Item (Bildschirm)</p> <p>Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm</p> <p>Text = SMS/SDS</p> <p>Chat = Chat</p>

Statistik zur Konversation

Anzahl der Ringing-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Ringing-Sektionen an.
Dauer der Ringing-Sektionen	Zeigt die Dauer der Ringing-Sektionen an.
Anzahl der Hold-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Hold-Sektionen an.
Dauer der Hold-Sektionen	Zeigt die Dauer der Hold-Sektionen an.

Anzahl der Connected-Sektionen Zeigt die Anzahl der Connected-Sektionen an.

Dauer der Connected-Sektionen Zeigt die Dauer der Connected -Sektionen an.

Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Rückfragen an.

Anzahl erfolgreicher Rückfragen Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Rückfragen an.

Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung Zeigt die Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung an.

Informationen zum Anrufer

Name des Anrufers Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Anrufers an.

PBX-Agenten-ID des Anrufers Zeigt die PBX-Agenten-ID des Anrufers an.

Rufnummer des Anrufers Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.

Personalnummer des Anrufers Zeigt die Personalnummer des Anrufers an.

Gerätename des Anrufers Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Anrufers an.

Informationen zum Angerufenen

Name des Angerufenen Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Angerufenen an.

PBX-Agenten-ID des Angerufenen Zeigt die PBX-Agenten-ID des Angerufenen an.

Rufnummer des Angerufenen Zeigt die Rufnummer des Angerufenen an.

Personalnummer des Angerufenen Zeigt die Personalnummer des Angerufenen an.

Gerätename des Angerufenen Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Angerufenen an.

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Name des zuerst Verbundenen Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des zuerst Verbundenen an.

PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.

Rufnummer des zuerst Verbundenen Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.

Personalnummer des zuerst Verbundenen Zeigt die Personalnummer des zuerst Verbundenen an.

Gerätename des zuerst Verbundenen Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des zuerst Verbundenen an.

Informationen zum Teilnehmer

Name des Teilnehmers Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Teilnehmers an.

PBX-Agenten-ID Zeigt die PBX-Agenten-ID an.

Teilnehmer-Rufnummer	Zeigt die Teilnehmer-Rufnummer an.
Personalnummer des Teilnehmers	Zeigt die Personalnummer des Teilnehmers an.
Gerätename	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Teilnehmers an.

Zusatzdaten

Anzeigename Zusatzdaten	<p>Zeigt Zusatzdaten zur Konversation an.</p> <p>Um Zusatzdaten einzugeben oder zu ändern, klicken Sie in der Hauptansicht auf die entsprechende Zelle.</p> <p>Um die Eingaben zu speichern, betätigen Sie die Enter-Taste.</p> <p>Um die Eingaben zu verwerfen, betätigen Sie die [Esc]-Taste.</p> <p>Für die Anzeige und das Ändern von Zusatzdaten müssen Sie über entsprechende Rechte verfügen.</p> <p>Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung <i>System Configuration - Zusatzdaten-Modul</i>.</p>
-------------------------	---

Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können. Das Kontextmenü der Hauptansicht enthält weitere Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können.

Die Sortierreihenfolge der Konversationen können Sie beliebig anpassen, siehe [Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 52](#).

Auf den Seiten der Hauptansicht können Sie mit Scrollbalken navigieren.

Am unteren Rand der Hauptansicht finden Sie Schaltflächen, über die Sie in den Seiten der Hauptansicht blättern können und die Information auf welcher Seite Sie sich befinden.



Abb. 23: Seitenumschaltung

	Springt zur ersten Seite der Tabellenansicht.
	Springt zur vorherigen Seite der Tabellenansicht.
   	Zeigt die Anzahl der Seiten an, über die sich die Tabelle erstreckt. Die Seitenzahl der Seite, die aktuell angezeigt wird, ist blau hinterlegt. Sie können eine andere Seite direkt aufrufen, indem Sie auf die entsprechende Seitenzahl klicken.
	Springt zur nächsten Seite der Tabellenansicht.
	Springt zur letzten Seite der Tabellenansicht.

7.1.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste der Hauptansicht befindet sich im mittleren Fenster und enthält verschiedene Funktionen.



Abb. 24: Symbolleiste der Hauptansicht

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	Ausgewählte Konversationen laden	Lädt ausgewählte Konversationen zur Wiedergabe in das Replay-Modul, siehe Kapitel "Ausgewählte Konversationen laden", S. 34 .
---	----------------------------------	---

	Exportieren	Speichert die Audiodaten der ausgewählten Konversationen als WAVE -Datei, die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei und die Videodaten als FLV -Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Konversation exportieren", S. 35 .
	Ausgewählte Konversationen einer CCB hinzufügen	Fügt ausgewählte Konversationen einer CCB (Conversation Collection Box) hinzu, siehe Kapitel "Ausgewählte Konversationen einer CCB hinzufügen", S. 38 .
	Konversationsliste exportieren	Speichert die Konversationszusatzdaten der Hauptansicht in einer CSV-Datei, siehe Kapitel "Konversationsliste exportieren", S. 39 . Es werden nur die angezeigten Konversationszusatzdaten gespeichert (Einstellungen, siehe Kapitel "Menüpunkt Konversationstable", S. 23).
	Wiedergabe der letzten Konversation	Lädt die letzte Konversation in das Replay-Modul und beginnt automatisch mit der Wiedergabe.
	Suchen	Öffnet das Fenster Suchkriterien , siehe Kapitel "Suchen", S. 40 . Beim Öffnen des Moduls wird automatisch ein Suchfilter gesetzt, so dass nur die Datensätze des aktuellen Tages angezeigt werden. Dies wird optisch durch das Symbol  angezeigt. Ist dieser Filter deaktiviert und keine Konversationsregeln (Ansichtsfilter) für den angemeldeten Benutzer aktiv, wird das Symbol  angezeigt. Das Symbol  wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.
	Suche zurücksetzen	Setzt alle Suchkriterien zurück.



Welche der beschriebenen Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen, ist abhängig von Ihren Funktionsrechten.

7.1.1.1 Ausgewählte Konversationen laden

Mit dieser Funktion können Sie Konversationen in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

1. Wählen Sie die Konversation, die Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus. Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015

Abb. 25: Konversation auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Ausgewählte Konversationen laden*).
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

Lade alles

Die komplette aufgezeichnete Konversation wird in das Replay-Modul geladen.
Falls eine Bildschirmaufzeichnung oder eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo oder das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt.

	Falls Chat-Text oder eine Textnachricht (SMS oder SDS) gespeichert wurde, wird der Chat-Text oder die Textnachricht im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.
<i>Lade Sprachaufzeichnung</i>	Die Sprachaufzeichnung der Konversation wird in das Replay-Modul geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Bildschirmaufzeichnung</i>	Die Bildschirmaufzeichnung der Konversation wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Textnachricht</i>	Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Textnachricht gespeichert wurde.
<i>Lade Chat</i>	Der Chat-Text der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation ein Chat-Text gespeichert wurde.
<i>Lade Video</i>	Die Kameraaufzeichnung der Konversation wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.

4. Die Konversationen werden in das Replay-Modul geladen und können dort wiedergegeben werden.

Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 82](#).



Eine Konversation kann auch durch einen Doppelklick auf das Element in der Hauptansicht in das Replay-Modul geladen und dort wiedergegeben werden.



Die Wiedergabe von Konversationen, die sich auf einem Archivmedium befinden, ist standardmäßig nur am Aufzeichnungsserver möglich.

Mit der optionalen Lizenz POWERplay Station können terminierte Archivmedien anderer neo-Systeme wiedergegeben werden.

7.1.1.2 Konversation exportieren

- Wählen Sie die Konversation, die Sie als WAVE-Datei speichern möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015

Abb. 26: Konversation auswählen (Beispiel)

- Klicken Sie auf das Symbol  (Exportieren).

⇒ Falls eine der gewählten Konversationen Audiodaten enthält, erscheint das folgende Fenster:

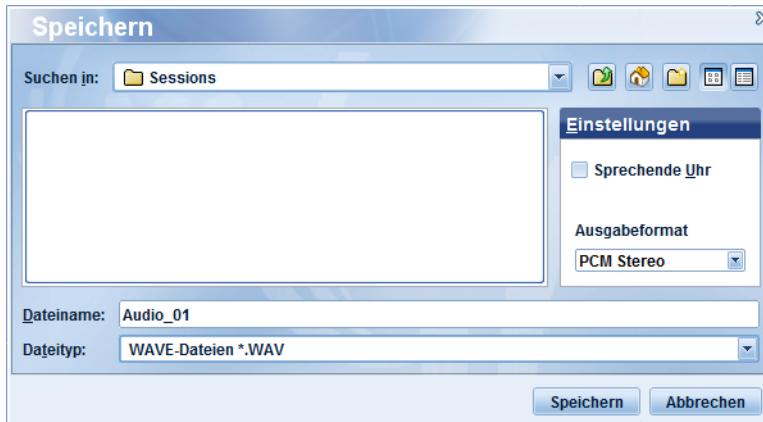


Abb. 27: Konversation speichern - Audiodaten (Beispiel)

3. Stellen Sie im Feld *Suchen in* das Verzeichnis ein, in dem Sie die Audiodatei speichern möchten.
4. Geben Sie im Feld *Dateiname* den Dateinamen ein.
5. Wählen Sie im Bereich *Einstellungen* die Einstellungen aus.



Die Optionen *Einzelne Datei* und *Fragment* werden nur angezeigt, wenn in der geladenen Konversation eine Schleife gesetzt wurde.

Sprechende Uhr	Generiert eine Zeitansage.
Einzelne Datei	Mischt alle Audioaufzeichnungen einer Konversation zusammen in eine WAVE -Datei.
Nur Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.
Ausgabeformat	Alle Audioaufzeichnungen werden in digitale Signale umgewandelt. Generell steht für jedes Ausgabeformat <i>Mono</i> und <i>Stereo</i> zur Auswahl. Bei <i>Stereo</i> werden die Audiodaten wie ursprünglich aufgezeichnet gespeichert. Bei <i>Mono</i> wird alles auf einen Kanal gemischt, so dass beispielsweise alles auf dem linken Lautsprecher zu hören ist und auf dem rechten Lautsprecher nichts mehr. PCM Beim PCM -Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz. A-Law (ITU) Bei A-law - bzw. μ-law -Verfahren (ITU) wird die Ausgabedatei nach dem ITU-Standard komprimiert. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz. μ-Law (ITU) Bei A-law - bzw. μ-law -Verfahren (Java) wird die Ausgabedatei nach dem ASC-Standard komprimiert. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.

Bei *Stereo* wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben:

- Im Konversations-Modul:
 - Lautsprecher links = Interner Teilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Externer Teilnehmer
 - Beide Lautsprecher = Unbekannte oder gemischte Teilnehmer
- Im Teilnehmeransichts-Modul:
 - Lautsprecher links = Teilnehmer, auf den sich die Sicht bezieht
 - Lautsprecher rechts = Andere Teilnehmer

- Ausnahme bei aktiver Zeitansage:
Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer
Lautsprecher rechts = Zeitansage

Bei *Mono* wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben:

- Beide Lautsprecher = Alle Teilnehmer (keine Unterscheidung möglich)
- Ausnahme bei aktiver Zeitansage:
Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer
Lautsprecher rechts = Zeitansage

6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Audiodatei zu speichern.
 - ⇒ Die Audiodaten werden im eingestellten Verzeichnis als **WAVE**-Datei gespeichert.
 - ⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als CSV-Datei mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
 - ⇒ Falls die Konversation **Videodaten** enthält, erscheint das folgende Fenster:

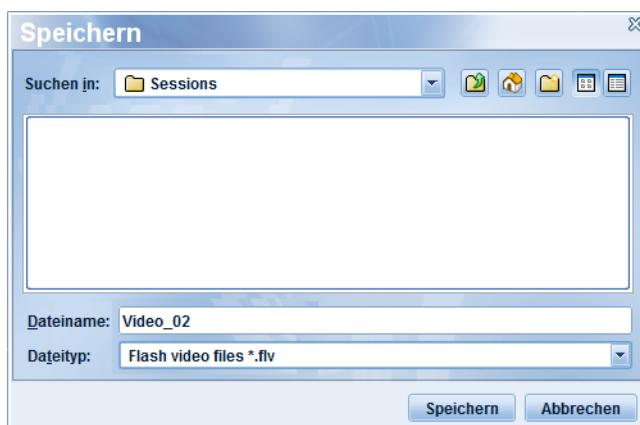


Abb. 28: Konversation speichern - Videodaten (Beispiel)

7. Stellen Sie im Feld *Suchen in* das Verzeichnis ein, in dem Sie die Videodatei speichern möchten.
8. Geben Sie im Feld *Dateiname* den Dateinamen ein.
9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Videodatei zu speichern.
 - ⇒ Die **Videodaten** werden im eingestellten Verzeichnis als **FLV**-Datei gespeichert.
 - ⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als CSV-Datei mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.



Falls für Audio- und **Videodaten** sowohl das gleiche Verzeichnis als auch der gleiche Dateiname gewählt wurden, wird nur eine gemeinsame CSV-Datei für die Metadaten angelegt.

Falls die Konversation Textdaten enthält, erscheint das folgende Fenster:

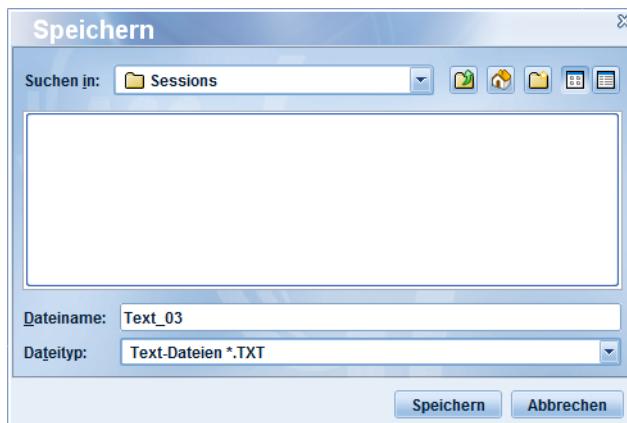


Abb. 29: Konversation speichern - Textdaten (Beispiel)

10. Stellen Sie im Feld *Suchen in* das Verzeichnis ein, in dem Sie die Textdatei speichern möchten.
11. Geben Sie im Feld *Dateiname* den Dateinamen ein.
12. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Textdatei zu speichern.
 - ⇒ Die Textdaten werden im eingestellten Verzeichnis als TXT-Datei gespeichert.
 - ⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als CSV-Datei mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.

7.1.1.3 Ausgewählte Konversationen einer CCB hinzufügen

1. Wählen Sie die Konversation, die Sie einer CCB hinzufügen möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015

Abb. 30: Konversation auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (*Ausgewählte Konversationen einer CCB hinzufügen*).
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 31: Zu Conversation Collection Box hinzufügen (Beispiel)

Über die Symbolleiste dieses Fensters können folgende Funktionen ausgeführt werden:



3. Wählen Sie die gewünschte CCB durch einen Klick mit der Maustaste aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.
 - ⇒ Die Konversationen werden in der gewählten CCB gespeichert und das Fenster wird geschlossen.

7.1.1.4 Konversationsliste exportieren

1. Klicken Sie auf das Symbol  (Konversationsliste exportieren).
 - ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 32: Speichern (Beispiel)

2. Wählen Sie über den Explorer das Verzeichnis zum Speichern der Dateien aus.

3. Geben Sie im Feld *Dateiname* den gewünschten Dateinamen ein.
⇒ Im Feld *Dateityp* ist *CSV-Dateien, kommaseparierte Werte* voreingestellt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die Konversationszusatzdaten der Hauptansicht werden als CSV-Datei gespeichert und das Fenster wird geschlossen.
Es werden nur die angezeigten Konversationszusatzdaten gespeichert (Einstellungen siehe [Kapitel "Menüpunkt Konversationstabelle", S. 23](#)).

7.1.1.5 Suchen

Mit der Funktion *Suchen* (🔍 bzw. 🔍) können Sie gezielt nach ausgewählten Kriterien suchen. Jede Suchabfrage kann gespeichert und wiederverwendet werden.



Das Symbol 🔍 wird immer dann angezeigt, wenn die Suche durch einen Filter angepasst wurde.



Wenn für den angemeldeten Benutzer Konversationsregeln (Ansichtsfilter) gelten, werden in den Suchkriterien vordefinierte Sucheinstellungen angezeigt, die den Filtereinstellungen aus den Konversationsregeln entsprechen. Diese benutzerspezifischen Filter- bzw. Sucheinstellungen können Sie nicht löschen, sondern nur ergänzen und dadurch eine zusätzliche Filterung der Anzeige in der Hauptansicht vornehmen.



Abb. 33: Suchkriterien (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

▶	Zeigt den Inhalt eines Gruppenfelds. Um ein Gruppenfeld zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil ▶ neben dem Gruppenfeldnamen.
▼	Verbirgt den Inhalt eines Gruppenfelds. Um ein Gruppenfeld auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil ▼ neben dem Gruppenfeldnamen.
Suchen	Startet die Suche.
Zurücksetzen	Setzt alle Suchkriterien zurück.
Suchen verwalten	Ermöglicht das Speichern und Laden von definierten Suchkriterien.



Schließt das Fenster *Suchkriterien*.

(Schließen)



Die vorgenommenen Änderungen gelten nur für den angemeldeten Benutzer. Es handelt sich dabei um eine persönliche Einstellung.

7.1.1.5.1 Suchkriterien

Für die Suche stehen verschiedene Suchkriterien zur Verfügung, die in verschiedene Suchkategorien eingeteilt sind.

Zu allen Suchkriterien können Sie über eine Dropdown-Liste verschiedene Vergleichsparameter auswählen. Grundsätzlich stehen folgende Vergleichsparameter zur Verfügung:

<i>inaktiv</i>	Das Suchkriterium wird für die Suche nicht berücksichtigt.
<i>zwischen</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die im eingegebenen Bereich liegen. Anfangs- und Endwert sind im Suchergebnis inbegriffen.
<i>Zeitraum</i>	Es wird nach allen Objekten im ausgewählten Zeitraum gesucht.
<i>gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die exakt dem eingegebenen Wert entsprechen.
<i>ungleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die dem eingegebenen Wert nicht entsprechen.
<i>größer gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>größer als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert größer ist als der eingegebene Wert.
<i>kleiner gleich</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner oder gleich dem eingegebenen Wert ist.
<i>kleiner als</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, deren Wert kleiner ist als der eingegebene Wert.
<i>beginnt mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>beginnt nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert beginnen.
<i>endet mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>endet nicht mit</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die nicht mit dem eingegebenen Wert enden.
<i>enthält</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert enthalten.
<i>enthält nicht</i>	Es wird nach allen Objekten gesucht, die den eingegebenen Wert nicht enthalten.
<i>in</i>	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte entsprechen.
<i>nicht in</i>	Es wird ein oder mehrere Werte eingegeben, nach denen gesucht werden soll. Bei der Suche werden alle Einträge gefunden, die einem dieser Werte nicht entsprechen.

Abhängig vom Suchkriterium gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, Vergleichswerte einzutragen oder auszuwählen:

- Wird nur ein Eingabefeld angezeigt, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein.
 - Wird eine Dropdown-Liste angezeigt, wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.
 - Wird ein Drehfeld-Steuerelement angezeigt, klicken Sie auf einen der Pfeile, um den Wert zu vergrößern oder zu verkleinern.
 - Wenn mehrere Werte eingegeben werden können, geben Sie den Wert direkt über die Tastatur in das Eingabefeld ein und klicken Sie rechts neben dem Eingabefeld auf das Symbol .
- Um einen Wert aus der Liste zu entfernen, klicken Sie rechts neben dem Wert auf das Symbol .
- Wird die Eingabe eines Datums erwartet, geben Sie das Datum direkt über die Tastatur oder über die Dropdown-Liste ein.

Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Anzahl* die maximale Anzahl der angezeigten Suchergebnisse pro Seite aus.

Sie können zwischen 1, 5, 10, 20, 50, 100, 200 oder 500 wählen.

Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Medium* das Speichermedium für die Suche aus.

Nur abgeschlossene Speichermedien vom Server werden erkannt. Wenn vorhanden, werden in der Dropdown-Liste alle am Server verfügbaren abgeschlossenen Archive (von Archivierung) angezeigt.

7.1.1.5.2 Suche durchführen

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (Suchen).
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:

Abb. 34: Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 41](#).
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
 ⇒ In der Hauptansicht werden die gefundenen Ergebnisse angezeigt.
4. Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol  (Schließen).
 ⇒ Das Fenster *Suchkriterien* wird geschlossen.
 ⇒ Die Suchkriterien werden in der Detailansicht in der Registerkarte *Suche* angezeigt. In der Registerkarte *Suche* können die Suchkriterien ebenfalls geändert und eine erneute Suche gestartet werden, siehe [Kapitel "Registerkarte Suche", S. 55](#).

7.1.1.5.3 Suche speichern

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (Suchen).
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 35: Suchkriterien (Beispiel)

2. Stellen Sie die Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 41](#).
3. Um die definierten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > *Speichern*.
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 36: Speichern (Beispiel)

4. Wählen Sie über den Explorer das Verzeichnis zum Speichern der Datei aus.
5. Geben Sie im Feld *Dateiname* den gewünschten Dateinamen ein.
 ⇒ Im Feld *Dateityp* ist *Extensible Markup Language Files *.xml* voreingestellt.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
 ⇒ Die definierten Suchkriterien werden als XML-Datei gespeichert und das Fenster wird geschlossen.
7. Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol  (Schließen).

7.1.1.5.4 Suche laden

1. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol  bzw.  (Suchen).
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 37: Suchkriterien (Beispiel)

2. Um gespeicherte Suchkriterien zu laden, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > *Laden*.
 ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 38: Öffnen (Beispiel)

3. Wählen Sie über den Explorer die Datei der gespeicherten Suche aus.
 ⇒ Im Feld *Dateityp* ist *Extensible Markup Language Files *.xml* voreingestellt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
 ⇒ Die gespeicherte Suche wird geladen und das Fenster wird geschlossen.
5. Um nach den geladenen Suchkriterien zu suchen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
6. Um das Fenster *Suchkriterien* zu schließen, klicken Sie auf das Symbol  (Schließen).

7.1.2 Kontextmenü

Das Kontextmenü der Hauptansicht enthält verschiedene Funktionen, die auf die Konversationen der Hauptansicht angewendet werden können.

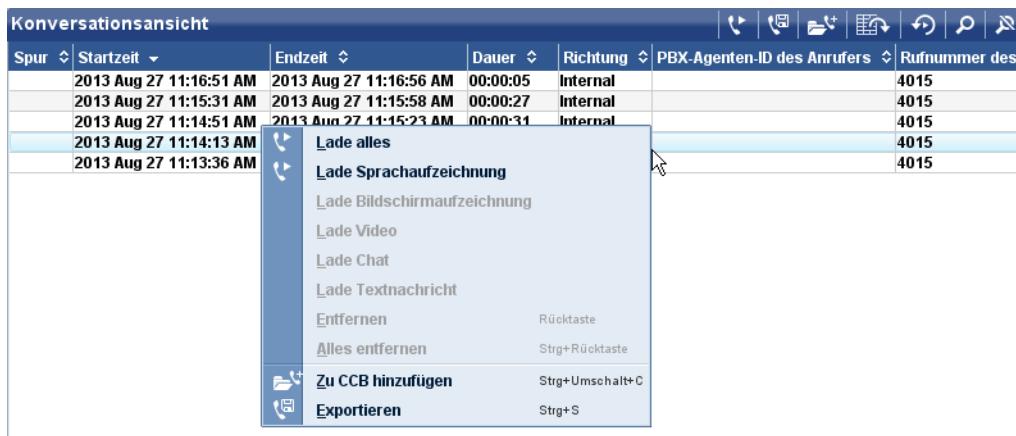


Abb. 39: Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionen.

 Lade alles	Alle ausgewählten Konversationen werden komplett in das Replay-Modul geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 46 . Falls eine Bildschirmaufzeichnung oder eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo oder das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt. Falls Chat-Text oder eine Textnachricht (SMS oder SDS) gespeichert wurde, wird der Chat-Text oder die Textnachricht im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.
 Lade Sprachaufzeichnung	Die Sprachaufzeichnungen der ausgewählten Konversationen werden in das Replay-Modul geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 46 . Die Option ist nur aktiv, wenn für eine ausgewählte Konversation eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.
Lade Bildschirmaufzeichnung	Die Bildschirmaufzeichnungen der Konversationen werden in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 46 . Die Option ist nur aktiv, wenn für eine ausgewählte Konversation eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.
Lade Video	Die Videos der Konversationen werden in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 46 . Die Option ist nur aktiv, wenn für eine ausgewählte Konversation ein Video gespeichert wurde.
Lade Chat	Der Chat-Text der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 46 . Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation ein Chat-Text gespeichert wurde.
Lade Textnachricht	Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Textnachricht gespeichert wurde.
Entfernen	Entfernt ausgewählte Konversationen aus dem Replay-Modul, siehe Kapitel "Entfernen", S. 47 .

Alles entfernen	Entfernt alle Konversationen aus dem Replay-Modul, siehe Kapitel "Alles entfernen", S. 48.
 Zu CCB hinzufügen	Fügt ausgewählte Konversationen einer CCB hinzu, siehe Kapitel "Zu CCB hinzufügen", S. 48.
 Exportieren	Speichert die Audiodaten der ausgewählten Konversationen als WAVE -Datei, die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei und die Videodaten als FLV -Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Exportieren", S. 49.

7.1.2.1 Konversation laden

Mit dieser Funktion können Sie Konversationen in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

- Wählen Sie die Konversation, die Sie wiedergeben möchten, in der Hauptansicht aus. Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015

Abb. 40: Konversation auswählen (Beispiel)

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine ausgewählte Konversation.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

Konversationsansicht						
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015

 **Lade alles**
 **Lade Sprachaufzeichnung**
 **Lade Bildschirmaufzeichnung**
 **Lade Video**
 **Lade Chat**
 **Lade Textnachricht**
 **Entfernen** Rücktaste
 **Alles entfernen** Strg+Rücktaste

 **Zu CCB hinzufügen** Strg+Umschalt+C
 **Exportieren** Strg+S

Abb. 41: Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel)

- Klicken Sie im Kontextmenü auf eine der folgenden Optionen:

Lade alles	Die komplette aufgezeichnete Konversation wird in das Replay-Modul geladen. Falls eine Bildschirmaufzeichnung oder eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo oder das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt. Falls Chat-Text oder eine Textnachricht (SMS oder SDS) gespeichert wurde, wird der Chat-Text oder die Textnachricht im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.
Lade Sprachaufzeichnung	Die Sprachaufzeichnung der Konversation wird in das Replay-Modul geladen.

	Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Bildschirmaufzeichnung</i>	Die Bildschirmaufzeichnung der Konversation wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.
	Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.
<i>Lade Textnachricht</i>	Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.
	Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Textnachricht gespeichert wurde.
<i>Lade Chat</i>	Der Chat-Text der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen.
	Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation ein Chat-Text gespeichert wurde.
<i>Lade Video</i>	Die Kameraaufzeichnung der Konversation wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen.
	Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.

4. Die Konversationen werden in das Replay-Modul geladen und können dort wiedergegeben werden.
Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 82](#).

7.1.2.2 Entfernen

Mit dieser Funktion können Sie ausgewählte Konversationen aus dem Replay-Modul entfernen.

1. Wählen Sie die Konversation, die Sie aus dem Replay-Modul entfernen möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine ausgewählte Konversation.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

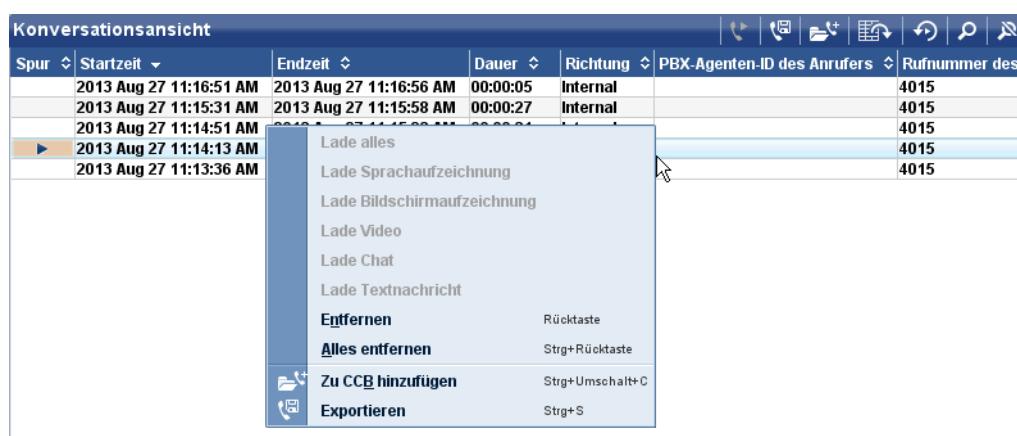


Abb. 42: Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel)

3. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Entfernen*.
⇒ Die ausgewählten Konversationen werden aus dem Replay-Modul entfernt.

7.1.2.3 Alles entfernen

Mit dieser Funktion können Sie alle Konversationen aus dem Replay-Modul entfernen.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Konversation.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

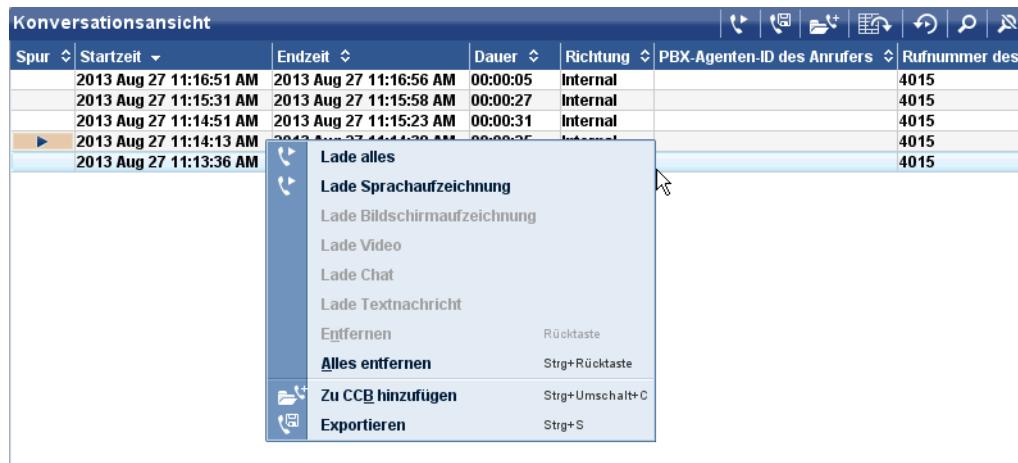


Abb. 43: Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel)

2. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Alles entfernen*.
⇒ Alle Konversationen werden aus dem Replay-Modul entfernt.

7.1.2.4 Zu CCB hinzufügen

Mit dieser Funktion können Sie ausgewählte Konversationen einer CCB hinzufügen.

1. Wählen Sie die Konversation, die Sie einer CCB hinzufügen möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 44: Konversation auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine ausgewählte Konversation.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

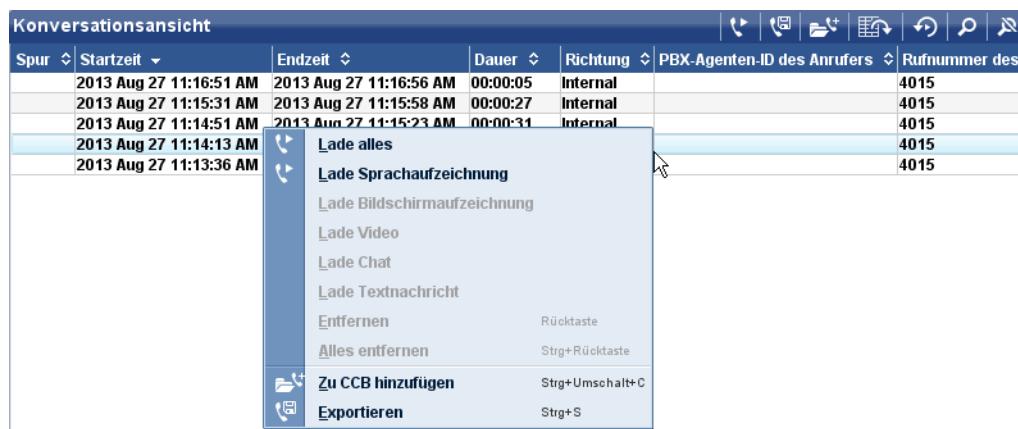


Abb. 45: Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel)

3. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Zu CCB hinzufügen*.

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 46: Zu Conversation Collection Box hinzufügen (Beispiel)

Über die Symbolleiste dieses Fensters können folgende Funktionen ausgeführt werden:

	Neue Conversati- Erstellt eine neue Conversation Collection Box, siehe Kapitel on Collection Box "Neue Conversation Collection Box erstellen", S. 67.
	Conversation Col- Ändert den Namen einer Conversation Collection Box, siehe Kapitel "Conversation Collection Box umbenennen", S. 67.
	Conversation Col- Löscht eine Conversation Collection Box, siehe Kapitel "Conversation Collection Box löschen", S. 67.

4. Wählen Sie die gewünschte CCB durch einen Klick mit der Maustaste aus.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

⇒ Die Konversationen werden in der gewählten CCB gespeichert und das Fenster wird geschlossen.

7.1.2.5 Exportieren

Mit dieser Funktion können Sie ausgewählte Konversationen als **WAVE**-Datei speichern.

1. Wählen Sie die Konversation, die Sie als **WAVE**-Datei speichern möchten, in der Hauptansicht aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die **[Strg]**-Taste gedrückt halten.

Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015

Abb. 47: Konversationen auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine ausgewählte Konversation.

⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

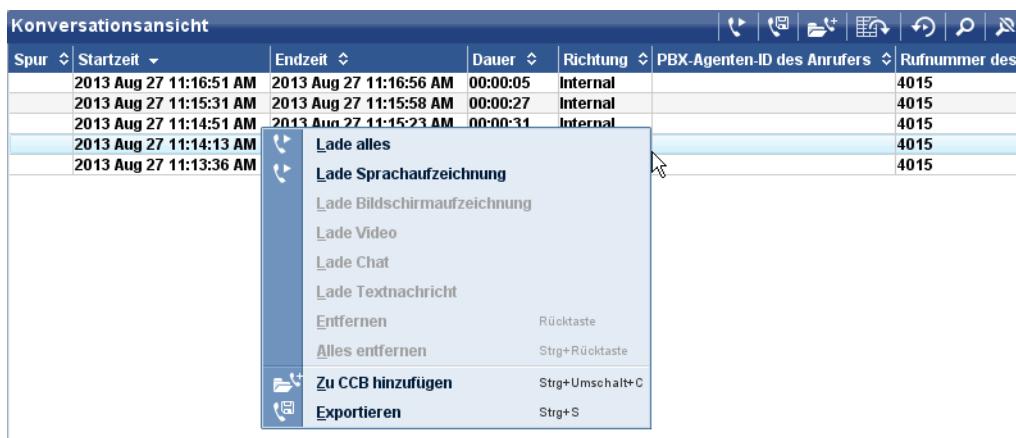


Abb. 48: Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel)

3. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Exportieren*.

⇒ Falls eine der ausgewählten Konversationen Audiodaten enthält, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 49: Konversationen speichern - Audiodaten (Beispiel)

4. Stellen Sie im Feld *Suchen in* das Verzeichnis ein, in dem Sie die Audiodateien speichern möchten.
5. Geben Sie im Feld *Dateiname* den Dateinamen ein. Falls mehrere Dateien erzeugt werden, erhalten alle Dateien diesen Dateinamen ergänzt mit einer fortlaufenden Zahl.
6. Wählen Sie im Bereich *Einstellungen* die Einstellungen aus.

Die Optionen *Einzelne Datei* und *Mehrere Dateien* werden nur angezeigt, wenn Sie mehr als eine Konversation geladen haben.



Die Option *Fragment* wird nur angezeigt, wenn in einer der geladenen Konversationen eine Schleife gesetzt wurde.

Sprechende Uhr	Generiert eine Zeitansage.
Einzelne Datei	Mischt alle Audioaufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine WAVE -Datei.
Mehrere Dateien	Erzeugt für jede zu speichernde Audioaufzeichnung eine eigene WAVE -Datei.
Nur Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

Ausgabeformat	Alle Audioaufzeichnungen werden in digitale Signale umgewandelt.
	Generell steht für jedes Ausgabeformat <i>Mono</i> und <i>Stereo</i> zur Auswahl. Bei <i>Stereo</i> werden die Audiodaten wie ursprünglich aufgezeichnet gespeichert. Bei <i>Mono</i> wird alles auf einen Kanal gemischt, so dass beispielsweise alles auf dem linken Lautsprecher zu hören ist und auf dem rechten Lautsprecher nichts mehr.
PCM	Beim PCM -Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.
A-Law (ITU) μ-Law (ITU)	Bei A-Law - bzw. μ-Law -Verfahren (ITU) wird die Ausgabedatei nach dem ITU-Standard komprimiert. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.
A-Law (Java) μ-Law (Java)	Bei A-Law - bzw. μ-Law -Verfahren (Java) wird die Ausgabedatei nach dem ASC-Standard komprimiert. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.

Bei *Stereo* wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben:

- Im Konversations-Modul:
 - Lautsprecher links = Interner Teilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Externer Teilnehmer
 - Beide Lautsprecher = Unbekannte oder gemischte Teilnehmer
- Im Teilnehmeransichts-Modul:
 - Lautsprecher links = Teilnehmer, auf den sich die Sicht bezieht
 - Lautsprecher rechts = Andere Teilnehmer
- Ausnahme bei aktiver Zeitansage:
 - Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Zeitansage

Bei *Mono* wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben:

- Beide Lautsprecher = Alle Teilnehmer (keine Unterscheidung möglich)
- Ausnahme bei aktiver Zeitansage:
 - Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Zeitansage

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um die Audiodatei(en) zu speichern.
 - ⇒ Die Audiodaten werden im eingestellten Verzeichnis als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.
 - ⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als **CSV**-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
 - ⇒ Falls eine der Konversationen **Videodaten** enthält, erscheint das folgende Fenster:

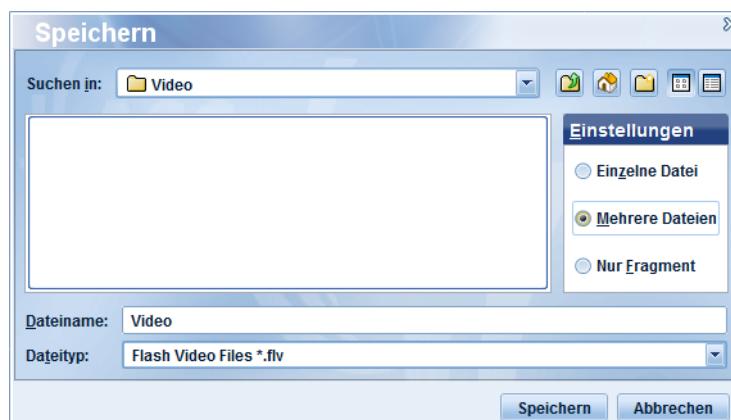


Abb. 50: Konversationen speichern - Videodaten (Beispiel)

8. Stellen Sie im Feld *Suchen* in das Verzeichnis ein, in dem Sie die Videodateien speichern möchten.
9. Geben Sie im Feld *Dateiname* den entsprechenden Dateinamen ein. Falls mehrere Dateien erzeugt werden, erhalten alle Dateien diesen Dateinamen ergänzt mit einer fortlaufenden Zahl.
10. Wählen Sie im Bereich *Einstellungen* die entsprechenden Einstellungen aus.

Einzelne Datei	Mischt alle Videoaufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine FLV -Datei.
Mehrere Dateien	Erzeugt für jede zu speichernde Videoaufzeichnung eine eigene FLV -Datei.
Nur Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

11. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Videodatei(en) zu speichern.
 - ⇒ Die **Videodaten** werden im eingestellten Verzeichnis als **FLV**-Datei(en) gespeichert.
 - ⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.

7.1.3 Sortierreihenfolge ändern

Einige Tabellen enthalten in den Spaltenüberschriften Pfeile, die die Sortierreihenfolge anzeigen und über die die Sortierreihenfolge geändert werden kann:

Keine Sortierung
Absteigende Sortierreihenfolge
Aufsteigende Sortierreihenfolge

Tab. 4: Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern

Um die Sortierreihenfolge der Tabelle zu ändern, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift, nach der Sie die Tabelle sortieren möchten.

7.2 Detailansicht

Die Detailansicht enthält Detailinformationen zur ausgewählten Konversation in der Hauptansicht. Des weiteren können Sie gezielt Konversationen nach ausgewählten Kriterien suchen.



Abb. 51: Detailansicht (Beispiel)

Die Detailansicht besteht aus folgenden Registerkarten:

- **Details**
Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Details", S. 53](#)
- **Teilnehmer**
Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.
Siehe [Kapitel "Registerkarte Teilnehmer", S. 53](#)

- **Zusatzdaten**

Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Konversation eingeben und bearbeiten.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Zusatzdaten", S. 54](#)

- **Suche**

Hier können Sie gezielt Konversationen nach ausgewählten Kriterien suchen.

Siehe [Kapitel "Registerkarte Suche", S. 55](#)

Um zwischen den Registerkarten zu wechseln, klicken Sie auf die Registerkarte, die Sie anzeigen möchten.

Um ein Gruppenfeld zu öffnen, klicken Sie auf den Pfeil  neben dem Gruppenfeldnamen.

Um ein Gruppenfeld auszublenden, klicken Sie auf den Pfeil  neben dem Gruppenfeldnamen.

7.2.1 Registerkarte Details

Hier werden detaillierte Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

Details	Teilnehmer	Zusatzdaten	Suche
▼ Informationen zur Konversation			
Konversations-ID	65e51076-4559-49b3-9		
Startzeit	2015 Okt 14 10:15:58 A		
Audiostart			
Endzeit	2015 Okt 14 10:16:27 A		
Erstellt			
Zuletzt geändert			
Dauer	00:00:29		
Gesprächsrichtung	Outbound		
Konversationstyp	Anruf		
Archiviert	Nicht archiviert		
▼ Informationen zum Anrufer			
PBX-Agenten-ID des Anrufers			
Anruferinformation	4. Agent (user4)		
Rufnummer des Anrufers	user4		
Vorname des Anrufers	4.		
Nachname des Anrufers	Agent		
Personalnummer des Anrufers	400		
▼ Informationen zum Angerufenen			
PBX-Agenten-ID des Angerufenen			
Angerufeneninformation	544		
Rufnummer des Angerufenen	544		
Vorname des Angerufenen			
Nachname des Angerufenen			
Personalnummer des Angerufenen			
▼ Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer			
PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen			
Rufnummer des zuerst Verbundenen			
Vorname des zuerst Verbundenen			
Nachname des zuerst Verbundenen			
Personalnummer des zuerst Verbundenen			

Abb. 52: Registerkarte Details (Beispiel)

Eine Beschreibung der angezeigten Informationen finden Sie in [Kapitel "Hauptansicht", S. 30](#). Die angezeigten Informationen in der Detailansicht sind unabhängig von der Konfiguration der Spalten in der Hauptansicht.

7.2.2 Registerkarte Teilnehmer

Hier werden Teilnehmer-Informationen zur ausgewählten Konversation angezeigt.

Details	Teilnehmer	Zusatzdaten	Suche
Rufnummer ▾	PBX-Agenten-ID ▾		
6006			
6007			

Abb. 53: Registerkarte Teilnehmer

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

Keine Sortierung
Absteigende Sortierreihenfolge
Aufsteigende Sortierreihenfolge

1. Um die Sortierreihenfolge der Tabelle zu ändern, klicken Sie auf den Pfeil in der Spaltenüberschrift, nach der Sie die Tabelle sortieren möchten.

7.2.3 Registerkarte Zusatzdaten



Für die Anzeige und das Ändern von Zusatzdaten müssen Sie über entsprechende Rechte verfügen.

Hier können Sie Zusatzdaten zur ausgewählten Konversation eingeben und bearbeiten.

Details	Teilnehmer	Zusatzdaten	Suche
▼ Zusatzdaten			
Inhalt			
<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Zurücksetzen"/>			

Abb. 54: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

Speichern	Speichert die eingegebenen Zusatzdaten.
Zurücksetzen	Setzt die Zusatzdaten auf die zuletzt gespeicherten Zusatzdaten zurück.

7.2.3.1 Zusatzdaten eingeben oder ändern

1. Wählen Sie in der Hauptansicht die entsprechende Konversation aus.

Spur ▾	Startzeit ▾	Endzeit ▾	Dauer ▾	Richtung ▾	PBX-Agenten-ID des Anrufers ▾	Rufnummer des
2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal			4015
2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal			4015
2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal			4015
2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal			4015
2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal			4015

Abb. 55: Konversation auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte **Zusatzdaten**.



Abb. 56: Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)

3. Geben Sie in einem editierbaren Eingabefeld, z. B. im Eingabefeld *Inhalt* die Zusatzdaten für die Konversation ein.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
 - ⇒ Je nach Konfiguration der Spalten werden die Informationen in der Hauptansicht angezeigt.



Das Eingeben oder Ändern von Zusatzdaten ist auch direkt in der Tabelle der Hauptansicht möglich.

7.2.4 Registerkarte Suche

Die Registerkarte *Suche* wird nur angezeigt, wenn das Fenster *Suchkriterien* geschlossen ist. Hier können Sie gezielt Konversationen nach ausgewählten Kriterien suchen. Jede Suchabfrage kann gespeichert und wiederverwendet werden.



Abb. 57: Registerkarte Suche (Beispiel)

Die folgenden Funktionen stehen zur Verfügung:

Suchen	Startet die Suche.
Zurücksetzen	Setzt alle Suchkriterien zurück.
Suchen verwalten	Ermöglicht das Speichern und Laden von definierten Suchkriterien.



Die vorgenommenen Änderungen gelten nur für den angemeldeten Benutzer. Es handelt sich dabei um eine persönliche Einstellung.

7.2.4.1 Suche durchführen

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Suche*.



Details Teilnehmer Zusatzdaten **Suche**

▶ Informationen zur Konversation

▼ Informationen zum Anrufer

PBX-Agenten-ID: inaktiv

Rufnummer des Anrufers: inaktiv

Vorname: inaktiv

Nachname: inaktiv

Personalnummer: inaktiv

▶ Informationen zum Angerufenen

▶ Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Medium Datenbank Zeilen pro Seite 50

Suchen Zurücksetzen Suchen verwalten

Abb. 58: Registerkarte Suche (Beispiel)

2. Stellen Sie die Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 41](#).
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
⇒ In der Hauptansicht werden die Suchergebnisse angezeigt.

7.2.4.2 Suche speichern

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Suche*.



Details Teilnehmer Zusatzdaten **Suche**

▶ Informationen zur Konversation

▼ Informationen zum Anrufer

PBX-Agenten-ID: inaktiv

Rufnummer des Anrufers: inaktiv

Vorname: inaktiv

Nachname: inaktiv

Personalnummer: inaktiv

▶ Informationen zum Angerufenen

▶ Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

Medium Datenbank Zeilen pro Seite 50

Suchen Zurücksetzen Suchen verwalten

Abb. 59: Registerkarte Suche (Beispiel)

2. Stellen Sie die Suchkriterien ein, siehe [Kapitel "Suchkriterien", S. 41](#).
3. Um die definierten Suchkriterien zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > *Speichern*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 60: Speichern (Beispiel)

4. Wählen Sie über den Explorer das Verzeichnis zum Speichern der Datei aus.
5. Geben Sie im Feld *Dateiname* den gewünschten Dateinamen ein.
⇒ Im Feld *Dateityp* ist *Extensible Markup Language Files *.xml* voreingestellt.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*.
⇒ Die definierten Suchkriterien werden als XML-Datei gespeichert und das Fenster wird geschlossen.

7.2.4.3 Suche laden

1. Klicken Sie in der Detailansicht auf die Registerkarte *Suche*.



Abb. 61: Registerkarte Suche (Beispiel)

2. Um gespeicherte Suchkriterien zu laden, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen verwalten* > *Laden*.
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 62: Öffnen (Beispiel)

3. Wählen Sie über den Explorer die Datei der gespeicherten Suche aus.
⇒ Im Feld *Dateityp* ist *Extensible Markup Language Files *.xml* voreingestellt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Öffnen*.
⇒ Die gespeicherte Suche wird geladen und das Fenster wird geschlossen.
5. Um nach den geladenen Suchkriterien zu suchen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.

8

Monitoring-Modul

Das Monitoring-Modul zeigt den Status der einzelnen Endgeräte, die am Aufzeichnungssystem angeschlossen sind, im Überblick. Benutzer, denen die erforderlichen Rechte erteilt wurden, können Konversationen an ausgewählten Endgeräten verfolgen. Die Lautstärke ist dabei über den Lautstärkeregler in der Funktionsleiste des Replay-Modul einstellbar, siehe [Kapitel "Replay Modul", S. 82](#).



Für jeden eingebauten Communication Manager können gleichzeitig 8 Endgeräte zusammen in einem Track mitgehört werden. Wird ein Endgerät eines anderen Communication Manager ausgewählt, erscheint ein weiterer Track.

Bei EVOIPneo-Endgeräten erscheint für jede Konversation ein eigener Track bzw. bei Stereo Endgeräten zwei Tracks.

8.1

Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt den Status der einzelnen Endgeräte, die am Aufzeichnungssystem angeschlossen sind, im Überblick.

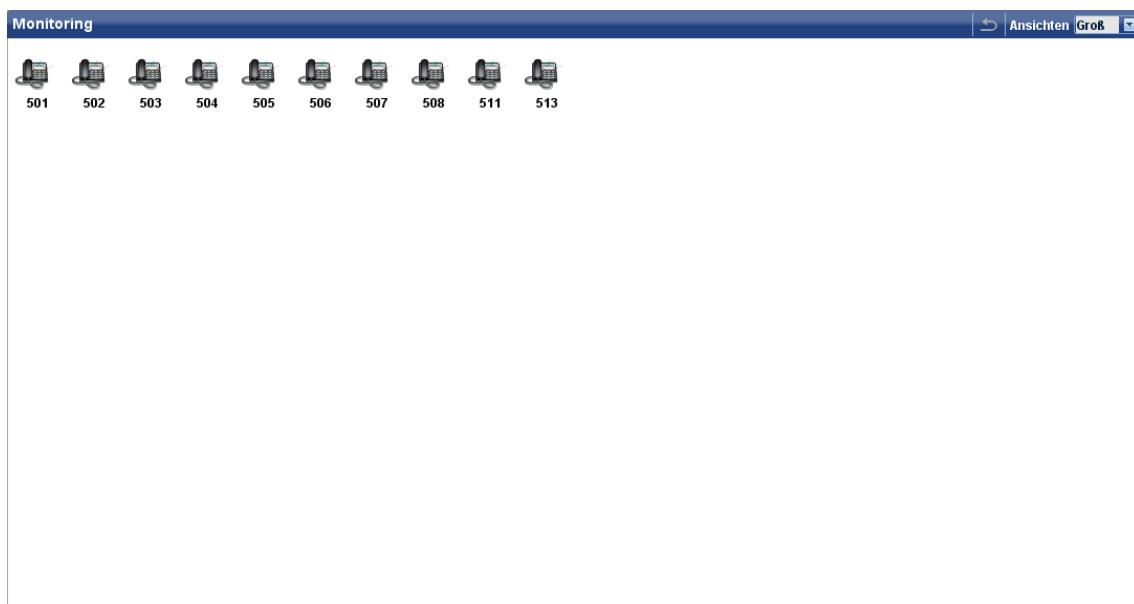


Abb. 63: Hauptansicht (Beispiel)

Je nach Konfiguration der Ansicht wird der Endgeräte-Status unterschiedlich dargestellt. Informationen zur Konfiguration der Ansicht finden Sie in [Kapitel "Symbolleiste", S. 60](#).

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Endgeräte-Status-Symbole.

Ansichten Groß	Ansichten Klein	Beschreibung
		Auf dem Endgerät findet keine Konversation statt.
		Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird nicht aufgezeichnet.
		Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet.
		Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation gespeichert.
		Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet.

Ansichten Groß	Ansichten Klein	Beschreibung
		Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation verworfen.
		Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet.
		Die Aufzeichnung ist stumm geschaltet.
		Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation gespeichert.
		Auf dem Endgerät findet eine Konversation statt. Die Konversation wird aufgezeichnet.
		Die Aufzeichnung ist stumm geschaltet.
		Die Aufzeichnung wird nach dem Ende der Konversation verworfen.

Über die Hintergrundfarbe wird der Monitoring-Status des Endgeräts dargestellt:

- Grün = Monitoring ist aktiviert.
- Hellblau = Monitoring ist nicht aktiviert, aber das Endgerät ist für weitere Aktionen ausgewählt.
- Ohne Hintergrundfarbe = Monitoring ist nicht aktiviert. Das Endgerät ist nicht ausgewählt.

Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält Funktionen, die auf die Endgeräte angewendet werden können, siehe [Kapitel "Symbolleiste", S. 60](#). Das Kontextmenü der Hauptansicht enthält weitere Funktionen, die auf die Elemente der Hauptansicht angewendet werden können, siehe [Kapitel "Kontextmenü", S. 61](#).

In der Hauptansicht können Sie mit Scrollbalken navigieren.

8.1.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste der Hauptansicht enthält verschiedene Funktionen.



Abb. 64: Symbolleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionen.

	Stoppt das Monitoring der ausgewählten Endgeräte und deseletiert die ausgewählten Endgeräte. <i>(Monitoring zurücksetzen)</i>
Ansichten	Zeigt die Darstellung der Endgeräte in der Hauptansicht. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die entsprechende Option aus. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Groß</i> = Endgeräte werden mit großen Symbolen angezeigt. Beschreibung der Endgeräte-Status-Symbole siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 59. • <i>Klein</i> = Endgeräte werden mit kleinen Symbolen angezeigt. Beschreibung der Endgeräte-Status-Symbole siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 59. • <i>Liste</i> = Endgeräte werden im Listen-Format angezeigt. • <i>Details</i> = Endgeräte werden mit detaillierten Informationen im Tabellen-Format angezeigt.

8.1.2 Monitoring

1. Klicken Sie auf ein Endgerät.

- ⇒ Sobald eine Konversation am ausgewählten Endgerät stattfindet, wird das Gespräch in das Replay-Modul geladen und automatisch wiedergegeben. Bei einer [Videoaufzeichnung](#) öffnet sich das Fenster des Video Viewers, bei einer Textnachricht das Fenster des Message Viewers, in denen die Aufzeichnung verfolgt werden kann.
- Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 82](#).



Abb. 65: Monitoring (Beispiel)

- Um weitere Endgeräte zu verfolgen, klicken Sie auf die entsprechenden Endgeräte.



Wenn auf ein anderes Modul umgeschaltet wird, wird das Monitoring automatisch zurückgesetzt.

8.1.3 Monitoring stoppen

- Um das Monitoring an einem Endgerät zu stoppen, klicken Sie auf das entsprechende Endgerät.

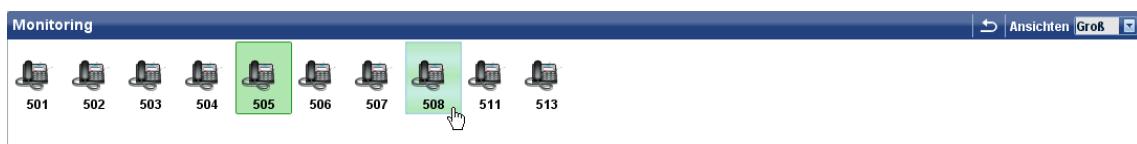


Abb. 66: Monitoring an 2 Endgeräten (Beispiel)



Abb. 67: Monitoring an 1 Endgerät gestoppt (Beispiel)

8.1.4 Monitoring zurücksetzen

- Um das Monitoring aller Endgeräte zu stoppen, klicken Sie in der Symbolleiste der Hauptansicht auf das Symbol (Monitoring zurücksetzen).

8.1.5 Kontextmenü

Das Kontextmenü der Hauptansicht enthält weitere Funktionen, die auf die Elemente des Fensters angewendet werden können.



Abb. 68: Kontextmenü (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionen.

<i>Monitoring</i>	Aktiviert das Monitoring aller unterstützten Monitoring-Quellen der ausgewählten Endgeräte, siehe Kapitel "Monitoring", S. 62.
<i>Audio-Monitoring</i>	Aktiviert das Audio-Monitoring der ausgewählten Endgeräte, siehe Kapitel "Audio-Monitoring", S. 62.
<i>Bildschirm-Monitoring</i>	Aktiviert das Bildschirm-Monitoring der ausgewählten Endgeräte, siehe Kapitel "Bildschirm-Monitoring", S. 63.
<i>Text-Monitoring</i>	Aktiviert das Text-Monitoring der ausgewählten Endgeräte, siehe Kapitel "Text-Monitoring", S. 64.
<i>Monitoring stoppen</i>	Stoppt das Monitoring der ausgewählten Endgeräte, siehe Kapitel "Monitoring stoppen", S. 64.
<i>Monitoring zurücksetzen</i>	Stoppt das Monitoring der ausgewählten Endgeräte und deseletiert die ausgewählten Endgeräte, siehe Kapitel "Monitoring zurücksetzen", S. 64.
<i>Konversation abspielen</i>	Gibt die gesamte gespeicherte Konversation wieder.

8.1.5.1 Monitoring

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein ausgewähltes Endgerät.

⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:



Abb. 69: Kontextmenü Monitoring (Beispiel)

2. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Monitoring*.
 ⇒ Sobald eine Konversation am ausgewählten Endgerät stattfindet, wird das Gespräch in das Replay-Modul geladen und automatisch wiedergegeben. Bei einer [Videoaufzeichnung](#) öffnet sich das Fenster des Video Viewers, bei einer Textnachricht das Fenster des Message Viewers, in denen die Aufzeichnung verfolgt werden kann.
 Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 82.](#)
3. Um Konversationen auf weiteren Endgeräten zu verfolgen, wiederholen Sie die Handlungsschritte.



Wenn auf ein anderes Modul umgeschaltet wird, wird das Monitoring automatisch zurückgesetzt.

8.1.5.2 Audio-Monitoring

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein ausgewähltes Endgerät.
 ⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:



Abb. 70: Kontextmenü Monitoring (Beispiel)

2. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Audio-Monitoring*.
 - ⇒ Sobald eine Konversation mit Audioanteil am ausgewählten Endgerät stattfindet, wird der Audioanteil der Konversation in das Replay-Modul geladen und automatisch wiedergegeben.
 - Informationen zu den Funktionen des Replay-Moduls finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 82](#).
3. Um eine weitere Monitoring-Quelle für das ausgewählte Endgerät zu aktivieren, klicken Sie erneut mit der rechten Maustaste auf das Endgerät und wählen Sie die entsprechende Quelle.
4. Für ein Monitoring weiterer Endgeräte wiederholen Sie die Handlungsschritte.



Wenn auf ein anderes Modul umgeschaltet wird, wird das Monitoring automatisch zurückgesetzt.

8.1.5.3 Bildschirm-Monitoring

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein ausgewähltes Endgerät.
 - ⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:



Abb. 71: Kontextmenü Monitoring (Beispiel)

2. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Bildschirm-Monitoring*.
 - ⇒ Sobald eine Konversation mit [Videoaufzeichnung](#) am ausgewählten Endgerät stattfindet, werden die [Videodaten](#) der Konversation in den Video Viewer geladen und automatisch wiedergegeben.
 - Informationen zu den Funktionen des Video Viewers finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 82](#).
3. Um eine weitere Monitoring-Quelle für das ausgewählte Endgerät zu aktivieren, klicken Sie erneut mit der rechten Maustaste auf das Endgerät und wählen Sie die entsprechende Quelle.
4. Für ein Monitoring weiterer Endgeräte wiederholen Sie die Handlungsschritte.



Wenn auf ein anderes Modul umgeschaltet wird, wird das Monitoring automatisch zurückgesetzt.

8.1.5.4 Text-Monitoring

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein ausgewähltes Endgerät.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:



Abb. 72: Kontextmenü Monitoring (Beispiel)

2. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Text-Monitoring*.
⇒ Sobald eine Konversation mit SDS/SMS-Textaufzeichnung am ausgewählten Endgerät stattfindet, wird der Textanteil der Konversation im Message Viewer angezeigt.
Informationen zu den Funktionen des Message Viewers finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 82](#).
3. Um eine weitere Monitoring-Quelle für das ausgewählte Endgerät zu aktivieren, klicken Sie erneut mit der rechten Maustaste auf das Endgerät und wählen Sie die entsprechende Quelle.
4. Für ein Monitoring weiterer Endgeräte wiederholen Sie die Handlungsschritte.



Wenn auf ein anderes Modul umgeschaltet wird, wird das Monitoring automatisch zurückgesetzt.

8.1.5.5 Monitoring stoppen

1. Um das Monitoring eines ausgewählten Endgeräts zu stoppen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das entsprechende Endgerät.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:



Abb. 73: Kontextmenü Monitoring stoppen (Beispiel)

2. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Monitoring stoppen*.

8.1.5.6 Monitoring zurücksetzen

1. Um das Monitoring aller Endgeräte zu stoppen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Endgerät.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:



Abb. 74: Kontextmenü Monitoring zurücksetzen (Beispiel)

2. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Monitoring zurücksetzen*.

9

CCB-Modul

Das CCB-Modul (Conversation-Collection-Boxes-Modul) ermöglicht eine individuelle Sammlung von Konversationen. Die Konversationen in einer CCB bleiben erhalten, auch wenn sie aus der regulären Suche entfernt bzw. gelöscht wurden.

9.1

Hauptansicht

In der Hauptansicht können CCBs angelegt und mit individuellen Benutzerrechten versehen werden.

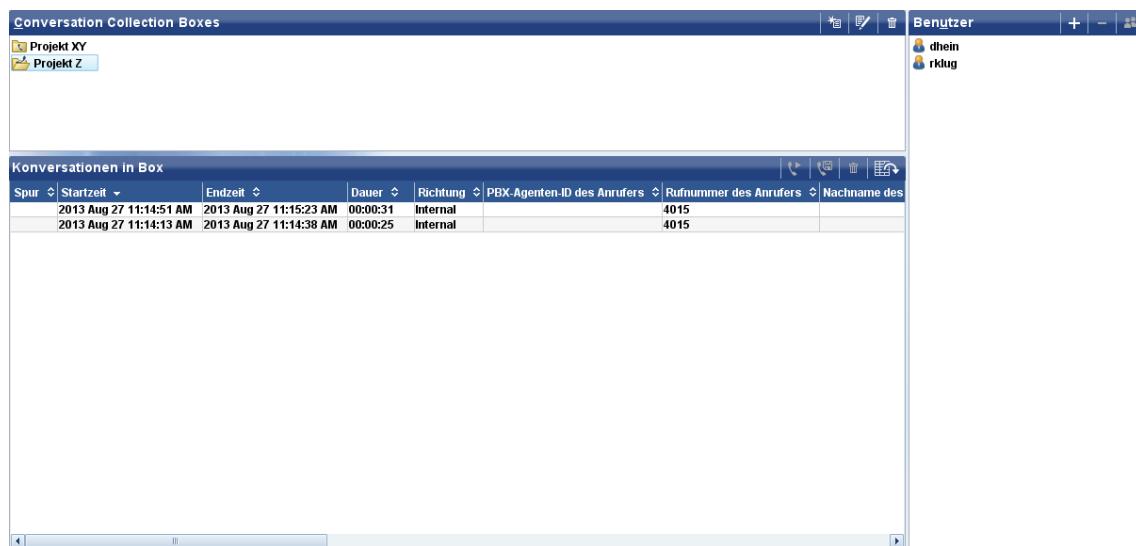


Abb. 75: Hauptansicht (Beispiel)

Die Hauptansicht ist in folgende Fenster unterteilt:

- *Conversation Collection Boxes*
Zeigt die CCBs an.
- *Konversationen in Box*
Zeigt die Konversationen in der ausgewählten CCB an.
- *Benutzer*
Zeigt die Benutzer der ausgewählten CCB an.

Auf den Seiten der Hauptansicht können Sie mit Scrollbalken navigieren.

9.1.1

Conversation Collection Boxes

Das Fenster *Conversation Collection Boxes* zeigt die CCBs an.



Abb. 76: Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)

Die Symbolleiste des Fensters *Conversation Collection Boxes* enthält Funktionen, die auf das Fenster angewendet werden können, siehe [Kapitel "Symbolleiste", S. 66](#).

9.1.1.1

Symbolleiste

Die Symbolleiste des Fensters *Conversation Collection Boxes* enthält verschiedene Funktionen.



Abb. 77: Symbolleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	Neue Conversation Collection Box erstellen Erstellt eine neue Conversation Collection Box, siehe Kapitel "Neue Conversation Collection Box erstellen", S. 67.
	Conversation Collection Box umbenennen Ändert den Namen einer Conversation Collection Box, siehe Kapitel "Conversation Collection Box umbenennen", S. 67.
	Conversation Collection Box löschen Löscht eine Conversation Collection Box, siehe Kapitel "Conversation Collection Box löschen", S. 67.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf die ausgewählte CCB klicken, können die oben beschriebenen Funktionen auch über das erscheinende Kontextmenü ausgeführt werden.

9.1.1.1.1 Neue Conversation Collection Box erstellen

1. Klicken Sie auf das Symbol  (Neue Conversation Collection Box).
⇒ Das Eingabefeld für den Namen der neuen Conversation Collection Box erscheint.

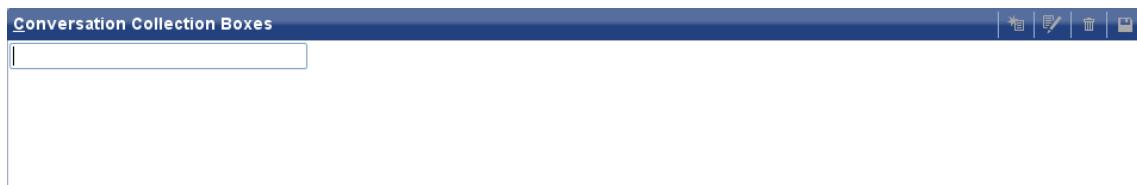


Abb. 78: Neue Conversation Collection Box

2. Geben Sie im Eingabefeld einen Namen für die Conversation Collection Box ein und betätigen Sie die Enter-Taste.
Um die Erstellung einer neuen Conversation Collection Box abzubrechen, drücken Sie die [Esc]-Taste.

9.1.1.1.2 Conversation Collection Box umbenennen

1. Wählen Sie die Conversation Collection Box aus, die Sie umbenennen möchten.



Abb. 79: Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Conversation Collection Box umbenennen).
3. Ändern Sie den Namen der Conversation Collection Box und betätigen Sie die Enter-Taste.
Um den Vorgang ohne Änderung abzubrechen, drücken Sie die [Esc]-Taste.

9.1.1.1.3 Conversation Collection Box löschen

1. Wählen Sie die Conversation Collection Box aus, die Sie löschen möchten.



Abb. 80: Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Conversation Collection Box löschen).
 - ⇒ Um die Conversation Collection Box wirklich zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

9.1.2 Konversationen in Box

Das Fenster *Konversationen in Box* zeigt die Konversationen in der ausgewählten CCB in einer Liste.

Konversationen in Box						
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des Anrufers
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal	4015	
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal	4015	

Abb. 81: Fenster Konversationen in Box (Beispiel)

Je nach Konfiguration der Spalten werden die folgenden Informationen in der Hauptansicht angezeigt:

Allgemein	
Nummer	Zeigt eine fortlaufende Nummerierung der Konversationen in der Hauptansicht.
Geladen	Zeigt an, ob die Konversation im Replay-Modul geladen ist.  = Konversation ist nicht geladen.  = Konversation ist geladen; Farbe ohne blaues Dreieck zeigt an, dass sich die Start- und Endzeit der geladenen Konversation außerhalb der aktuellen Wiedergabeposition befindet.  = Konversation ist geladen; Farbe mit einem blauen Dreieck zeigt an, dass sich die geladene Konversation innerhalb der aktuellen Wiedergabeposition befindet. Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Farbe aus einer definierten Farbpalette. Die Reihenfolge der Farbgebung ist fest. Wenn die Farbpalette durch mehrere geladene Konversationen aufgebraucht ist, beginnt die Farbzuordnung wieder von vorne. Im Replay-Modul wird die geladene Konversation in der gleichen Farbe dargestellt.

Informationen zur Konversation	
Konversations-ID	Zeigt die Konversations-ID an.
Kunden-ID	Zeigt die Kunden-ID an. Die Kunden-ID kann zur Anzeige und Verwaltung einer zusammenhängenden Kundenhistorie genutzt werden.
Transaktions-ID	Zeigt die Transaktions-ID an. Die Transaktions-ID kann zur Anzeige und Verwaltung einer zusammenhängenden Transaktionshistorie genutzt werden.
Startzeit	Zeigt an, wann die Konversation gestartet wurde.
Datenstart	Zeigt an, wann der Datenteil der Konversation startet.
Endzeit	Zeigt an, wann die Konversation beendet wurde.
Erstelldatum	Zeigt an, wann die Konversation erstellt wurde.

Letzte Änderung	Zeigt an, wann die Konversation zuletzt geändert wurde.
Dauer	Zeigt an, wie lange die Konversation gedauert hat.
Gesprächsrichtung	Zeigt die Gesprächsrichtung an, ob dies ein Inbound- oder Outbound-Anruf ist. <ul style="list-style-type: none"> • Inbound - Kunde ruft Agent an, extern eingehend • Outbound - Agent ruft Kunde an, extern ausgehend • Intern - Agent ruft Agent an
Archiviert	Zeigt an, ob die Konversation archiviert wurde. <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> = Archiviert <input type="checkbox"/> = Nicht archiviert
Konversationstyp	Zeigt den Typ der Konversation an. <ul style="list-style-type: none"> Gespräch = Gespräch/Videoanruf Work Item = Work Item (Bildschirm) Gespräch und Bildschirmaufzeichnung = Gespräch und Bildschirm Text = SMS/SDS Chat = Chat

Statistik zur Konversation

Anzahl der Ringing-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Ringing-Sektionen an.
Dauer der Ringing-Sektionen	Zeigt die Dauer der Ringing-Sektionen an.
Anzahl der Hold-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Hold-Sektionen an.
Dauer der Hold-Sektionen	Zeigt die Dauer der Hold-Sektionen an.
Anzahl der Connected-Sektionen	Zeigt die Anzahl der Connected-Sektionen an.
Dauer der Connected-Sektionen	Zeigt die Dauer der Connected -Sektionen an.
Anzahl fehlgeschlagener Rückfragen	Zeigt die Anzahl der fehlgeschlagenen Rückfragen an.
Anzahl erfolgreicher Rückfragen	Zeigt die Anzahl der erfolgreichen Rückfragen an.
Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung	Zeigt die Konversations-ID der Rückfrage-Anforderung an.

Informationen zum Anrufer

Name des Anrufers	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Anrufers an.
PBX-Agenten-ID des Anrufers	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Anrufers an.
Rufnummer des Anrufers	Zeigt die Rufnummer des Anrufers an.
Personalnummer des Anrufers	Zeigt die Personalnummer des Anrufers an.
Gerätename des Anrufers	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Anrufers an.

Informationen zum Angerufenen

<i>Name des Angerufenen</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des Angerufenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des Angerufenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des Angerufenen an.
<i>Rufnummer des Angerufenen</i>	Zeigt die Rufnummer des Angerufenen an.
<i>Personalnummer des Angerufenen</i>	Zeigt die Personalnummer des Angerufenen an.
<i>Gerätename des Angerufenen</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des Angerufenen an.

Informationen zum zuerst verbundenen Teilnehmer

<i>Name des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt den Namen (Nachname, Vorname) des zuerst Verbundenen an.
<i>PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die PBX-Agenten-ID des zuerst Verbundenen an.
<i>Rufnummer des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die Rufnummer des zuerst Verbundenen an.
<i>Personalnummer des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt die Personalnummer des zuerst Verbundenen an.
<i>Gerätename des zuerst Verbundenen</i>	Zeigt den Gerätenamen vom Turret oder Telefon des zuerst Verbundenen an.

Zusatzdaten

<i>Anzeigename Zusatzdaten</i>	Zeigt Zusatzdaten zur Konversation an. Um Zusatzdaten einzugeben oder zu ändern, klicken Sie in der Hauptansicht auf die entsprechende Zelle. Um die Eingaben zu speichern, betätigen Sie die Enter-Taste. Um die Eingaben zu verwerfen, betätigen Sie die [Esc]-Taste. Für die Anzeige und das Ändern von Zusatzdaten müssen Sie über entsprechende Rechte verfügen. Informationen zur Konfiguration der Zusatzdaten finden Sie in der Administrationsanleitung <i>System Configuration - Zusatzdaten-Modul</i> .
--------------------------------	---

Informationen zur Konfiguration der Tabelle finden Sie in [Kapitel "Menüpunkt Konversationstabelle", S. 23](#).

Die Symbolleiste des Fensters *Konversationen in Box* enthält Funktionen, die auf die Elemente des Fensters angewendet werden können, siehe [Kapitel "Symbolleiste", S. 70](#). Das Kontextmenü des Fensters *Konversationen in Box* enthält weitere Funktionen, die auf die Elemente des Fensters angewendet werden können, siehe [Kapitel "Kontextmenü", S. 71](#).

Die Sortierreihenfolge der Konversationen können Sie beliebig anpassen, siehe [Kapitel "Sortierreihenfolge ändern", S. 52](#).

9.1.2.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste des Fensters *Konversationen in Box* enthält verschiedene Funktionen.



Abb. 82: Symbolleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	Ausgewählte Konversationen laden	Lädt ausgewählte Konversationen zur Wiedergabe in das Replay-Modul, siehe Kapitel "Ausgewählte Konversationen laden", S. 34.
	Exportieren	Speichert die Audiodaten der ausgewählten Konversationen als WAVE -Datei, die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV -Datei und die Videodaten als FLV -Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Konversation exportieren", S. 35.
	Ausgewählte Gespräche entfernen	Entfernt die ausgewählten Gespräche aus der Box.
	Konversationsliste exportieren	Speichert die Konversationszusatzdaten der Hauptansicht in einer CSV -Datei, siehe Kapitel "Konversationsliste exportieren", S. 39. Es werden nur die angezeigten Konversationszusatzdaten gespeichert. Einstellungen der Konversationszusatzdaten siehe Kapitel "Menüpunkt Konversationstabelle", S. 23.

9.1.2.2 Kontextmenü

Das Kontextmenü des Fensters *Konversationen in Box* enthält weitere Funktionen, die auf die Elemente des Fensters angewendet werden können.

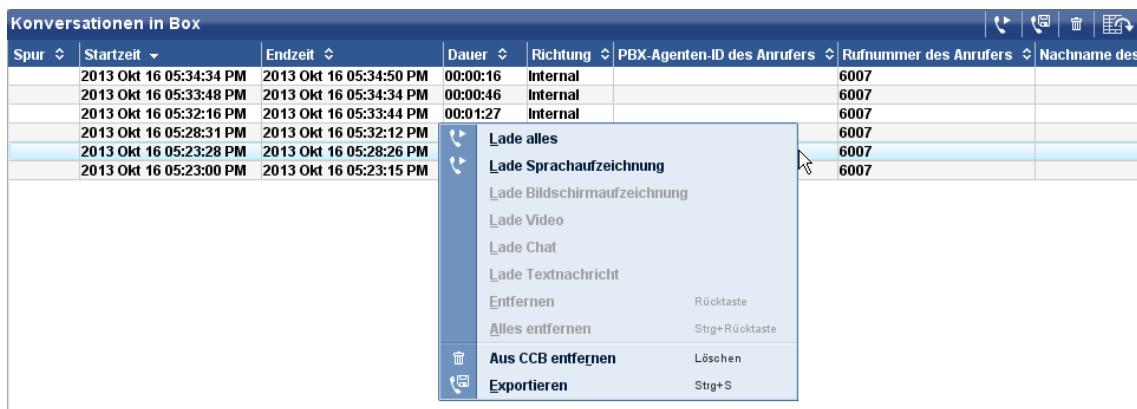


Abb. 83: Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionen.

 Lade alles	Alle ausgewählten Konversationen werden komplett in das Replay-Modul geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 72. Falls eine Bildschirmaufzeichnung oder eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo oder das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt. Falls Chat-Text oder eine Textnachricht (SMS oder SDS) gespeichert wurde, wird der Chat-Text oder die Textnachricht im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.
 Lade Sprachaufzeichnung	Die Sprachaufzeichnungen der ausgewählten Konversationen werden in das Replay-Modul geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 72. Die Option ist nur aktiv, wenn für eine ausgewählte Konversation eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.
Lade Bildschirmaufzeichnung	Die Bildschirmaufzeichnungen der Konversationen werden in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 72. Die Option ist nur aktiv, wenn für eine ausgewählte Konversation eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.

<i>Lade Video</i>	Die Videos der Konversationen werden in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 72 . Die Option ist nur aktiv, wenn für eine ausgewählte Konversation ein Video gespeichert wurde.
<i>Lade Chat</i>	Der Chat-Text der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen, siehe Kapitel "Konversation laden", S. 72 . Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation ein Chat-Text gespeichert wurde.
<i>Lade Textnachricht</i>	Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Textnachricht gespeichert wurde.
<i>Entfernen</i>	Entfernt ausgewählte Konversationen aus dem Replay-Modul, siehe Kapitel "Entfernen", S. 73 .
<i>Alles entfernen</i>	Entfernt alle Konversationen aus dem Replay-Modul, siehe Kapitel "Alles entfernen", S. 74 .
<i>Aus CCB entfernen</i>	Entfernt ausgewählte Konversationen aus der CCB, siehe Kapitel "Aus CCB entfernen", S. 74 .
 <i>Exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der ausgewählten Konversationen als WAVE -Datei, die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei und die Bildschirmaufzeichnungsdaten als FLV -Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Exportieren", S. 75 .

9.1.2.2.1 Konversation laden

Mit dieser Funktion können Sie Konversationen in das Replay-Modul laden und dort wiedergeben.

1. Wählen Sie die Konversationen, die Sie wiedergeben möchten, im Fenster **Konversationen in Box** aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Konversationen in Box							
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des Anrufers	Nachname des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015	

Abb. 84: Konversationen auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine ausgewählte Konversation.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

Konversationen in Box							
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des Anrufers	Nachname des
	2013 Okt 16 05:34:34 PM	2013 Okt 16 05:34:50 PM	00:00:16	Internal		6007	
	2013 Okt 16 05:33:48 PM	2013 Okt 16 05:34:34 PM	00:00:46	Internal		6007	
	2013 Okt 16 05:32:16 PM	2013 Okt 16 05:33:44 PM	00:01:27	Internal		6007	
	2013 Okt 16 05:28:31 PM	2013 Okt 16 05:32:12 PM	00:04:01	External		6007	
	2013 Okt 16 05:23:28 PM	2013 Okt 16 05:28:26 PM	00:05:00	Internal		6007	
	2013 Okt 16 05:23:00 PM	2013 Okt 16 05:23:15 PM	00:00:15	Internal		6007	

Abb. 85: Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)

3. Klicken Sie im Kontextmenü auf eine der folgenden Optionen:

Lade alles	Die komplette aufgezeichnete Konversation wird in das Replay-Modul geladen. Falls eine Bildschirmaufzeichnung oder eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde, wird das Bildschirmvideo oder das Kameravideo im Video Viewer des Replay-Moduls angezeigt. Falls Chat-Text oder eine Textnachricht (SMS oder SDS) gespeichert wurde, wird der Chat-Text oder die Textnachricht im Message Viewer des Replay-Moduls angezeigt.
Lade Sprachaufzeichnung	Die Sprachaufzeichnung der Konversation wird in das Replay-Modul geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Sprachaufzeichnung gespeichert wurde.
Lade Bildschirmaufzeichnung	Die Bildschirmaufzeichnung der Konversation wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Bildschirmaufzeichnung gespeichert wurde.
Lade Textnachricht	Die Textnachricht (SMS oder SDS) der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Textnachricht gespeichert wurde.
Lade Chat	Der Chat-Text der Konversation wird in den Message Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation ein Chat-Text gespeichert wurde.
Lade Video	Die Kameraaufzeichnung der Konversation wird in den Video Viewer des Replay-Moduls geladen. Diese Option ist nur aktiv, wenn für die ausgewählte Konversation eine Kameraaufzeichnung gespeichert wurde.

4. Die Konversationen werden in das Replay-Modul geladen und können dort wiedergegeben werden.
Informationen zu den Funktionen des Replay-Modul finden Sie in [Kapitel "Replay Modul", S. 82](#).

9.1.2.2.2 Entfernen

Mit dieser Funktion können Sie ausgewählte Konversationen aus dem Replay-Modul entfernen.

- Wählen Sie die Konversation, die Sie aus dem Replay-Modul entfernen möchten, im Fenster *Konversationen in Box* aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine ausgewählte Konversationen.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

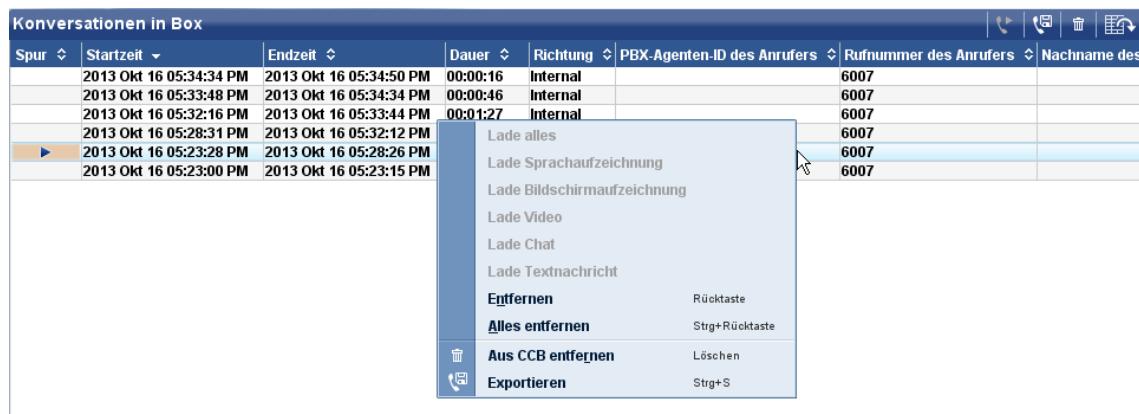


Abb. 86: Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)

- Klicken Sie im Kontextmenü auf *Entfernen*.
⇒ Die ausgewählten Konversationen werden aus dem Replay-Modul entfernt.

9.1.2.2.3 Alles entfernen

Mit dieser Funktion können Sie alle Konversationen aus dem Replay-Modul entfernen.

- Klicken Sie im Fenster *Konversationen in Box* mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Konversation.
⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

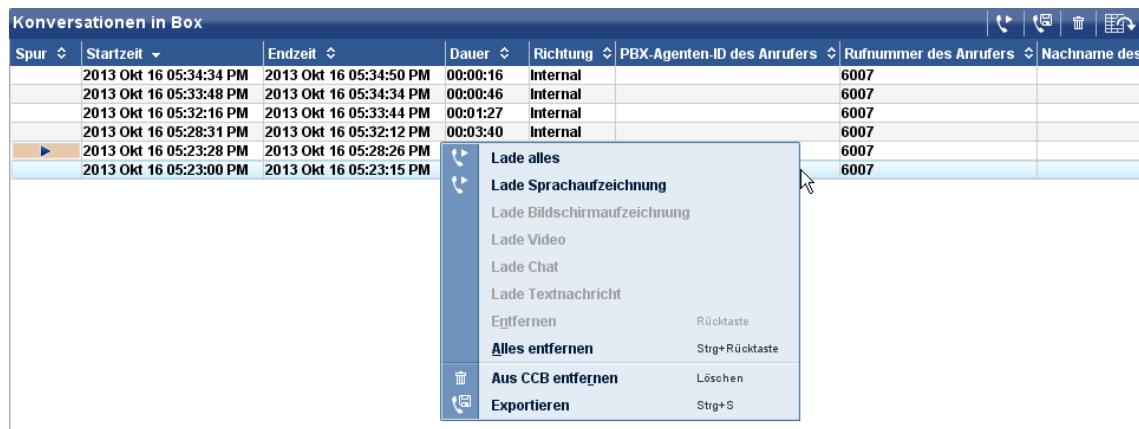


Abb. 87: Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)

- Klicken Sie im Kontextmenü auf *Alles entfernen*.
⇒ Alle Konversationen werden aus dem Replay-Modul entfernt.

9.1.2.2.4 Aus CCB entfernen

Mit dieser Funktion können Sie ausgewählte Konversationen aus der CCB entfernen.

- Wählen Sie die Konversation, die Sie aus der CCB entfernen möchten, im Fenster *Konversationen in Box* aus.
Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Konversationen in Box							
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des Anrufers	Nachname des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015	

Abb. 88: Konversationen auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine ausgewählte Konversation.

⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

Konversationen in Box							
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des Anrufers	Nachname des
	2013 Okt 16 05:34:34 PM	2013 Okt 16 05:34:50 PM	00:00:16	Internal		6007	
	2013 Okt 16 05:33:48 PM	2013 Okt 16 05:34:34 PM	00:00:46	Internal		6007	
	2013 Okt 16 05:32:16 PM	2013 Okt 16 05:33:44 PM	00:01:27	Internal		6007	
	2013 Okt 16 05:28:31 PM	2013 Okt 16 05:32:12 PM				6007	
	2013 Okt 16 05:23:28 PM	2013 Okt 16 05:28:26 PM				6007	
	2013 Okt 16 05:23:00 PM	2013 Okt 16 05:23:15 PM				6007	

 [Lade alles](#)
 [Lade Sprachaufzeichnung](#)
 [Lade Bildschirmaufzeichnung](#)
 [Lade Video](#)
 [Lade Chat](#)
 [Lade Textnachricht](#)
 [Entfernen](#) Rücktaste
 [Alles entfernen](#) Strg+Rücktaste

 [Aus CCB entfernen](#) Löschen
 [Exportieren](#) Strg+S

Abb. 89: Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)

3. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Aus CCB entfernen*.

⇒ Um die Konversationen wirklich aus der CCB zu entfernen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

⇒ Die ausgewählten Konversationen werden aus der CCB entfernt.

9.1.2.2.5 Exportieren

Mit dieser Funktion können Sie ausgewählte Konversationen als **WAVE**-Datei speichern.

1. Wählen Sie die Konversation, die Sie als **WAVE**-Datei speichern möchten, im Fenster *Konversationen in Box* aus.

Um mehrere Konversationen auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf die entsprechende Zeile während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Konversationen in Box							
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des Anrufers	Nachname des
	2013 Aug 27 11:16:51 AM	2013 Aug 27 11:16:56 AM	00:00:05	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:15:31 AM	2013 Aug 27 11:15:58 AM	00:00:27	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:14:51 AM	2013 Aug 27 11:15:23 AM	00:00:31	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:14:13 AM	2013 Aug 27 11:14:38 AM	00:00:25	Internal		4015	
	2013 Aug 27 11:13:36 AM	2013 Aug 27 11:13:59 AM	00:00:22	Internal		4015	

Abb. 90: Konversationen auswählen (Beispiel)

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine ausgewählte Konversation.

⇒ Das folgende Kontextmenü erscheint:

Konversationen in Box							
Spur	Startzeit	Endzeit	Dauer	Richtung	PBX-Agenten-ID des Anrufers	Rufnummer des Anrufers	Nachname des
	2013 Okt 16 05:34:34 PM	2013 Okt 16 05:34:50 PM	00:00:16	Internal	6007		
	2013 Okt 16 05:33:48 PM	2013 Okt 16 05:34:34 PM	00:00:46	Internal	6007		
	2013 Okt 16 05:32:16 PM	2013 Okt 16 05:33:44 PM	00:01:27	Internal	6007		
	2013 Okt 16 05:28:31 PM	2013 Okt 16 05:32:12 PM	00:04:01	External	6007		
	2013 Okt 16 05:23:28 PM	2013 Okt 16 05:28:26 PM	00:05:00	External	6007		
	2013 Okt 16 05:23:00 PM	2013 Okt 16 05:23:15 PM	00:00:15	Internal	6007		

Abb. 91: Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)

3. Klicken Sie im Kontextmenü auf *Exportieren*.

⇒ Falls eine der ausgewählten Konversationen Audiodaten enthält, erscheint folgendes Fenster:



Abb. 92: Konversationen speichern - Audiodaten (Beispiel)

4. Stellen Sie im Feld *Suchen in* das Verzeichnis ein, in dem Sie die Audiodateien speichern möchten.
5. Geben Sie im Feld *Dateiname* den Dateinamen ein. Falls mehrere Dateien erzeugt werden, erhalten alle Dateien diesen Dateinamen ergänzt mit einer fortlaufenden Zahl.
6. Wählen Sie im Bereich *Einstellungen* die Einstellungen aus.

Die Optionen *Einzelne Datei* und *Mehrere Dateien* werden nur angezeigt, wenn Sie mehr als eine Konversation geladen haben.



Die Option *Fragment* wird nur angezeigt, wenn in einer der geladenen Konversationen eine Schleife gesetzt wurde.

Sprechende Uhr	Generiert eine Zeitansage.
Einzelne Datei	Mischt alle Audioaufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine WAVE -Datei.
Mehrere Dateien	Erzeugt für jede zu speichernde Audioaufzeichnung eine eigene WAVE -Datei.
Nur Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.
Ausgabeformat	Alle Audioaufzeichnungen werden in digitale Signale umgewandelt.

Generell steht für jedes Ausgabeformat *Mono* und *Stereo* zur Auswahl. Bei *Stereo* werden die Audiodaten wie ursprünglich aufgezeichnet gespeichert. Bei *Mono* wird alles auf einen Kanal gemischt, so dass beispielsweise alles auf dem linken Lautsprecher zu hören ist und auf dem rechten Lautsprecher nichts mehr.

PCM	Beim PCM -Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.
A-Law (ITU) μ-Law (ITU)	Bei A-law - bzw. μ-law -Verfahren (ITU) wird die Ausgabedatei nach dem ITU-Standard komprimiert. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.
A-Law (Java) μ-Law (Java)	Bei A-law - bzw. μ-law -Verfahren (Java) wird die Ausgabedatei nach dem ASC-Standard komprimiert. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.

Bei *Stereo* wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben:

- Im Konversations-Modul:
 - Lautsprecher links = Interner Teilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Externer Teilnehmer
 - Beide Lautsprecher = Unbekannte oder gemischte Teilnehmer
- Im Teilnehmeransichts-Modul:
 - Lautsprecher links = Teilnehmer, auf den sich die Sicht bezieht
 - Lautsprecher rechts = Andere Teilnehmer
- Ausnahme bei aktiver Zeitansage:
 - Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Zeitansage

Bei *Mono* wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben:

- Beide Lautsprecher = Alle Teilnehmer (keine Unterscheidung möglich)
- Ausnahme bei aktiver Zeitansage:
 - Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Zeitansage

7. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Audiodatei(en) zu speichern.
 - ⇒ Die Audiodaten werden im eingestellten Verzeichnis als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.
 - ⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als **CSV**-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
 - ⇒ Falls eine der Konversationen **Videodaten** enthält, erscheint das folgende Fenster:

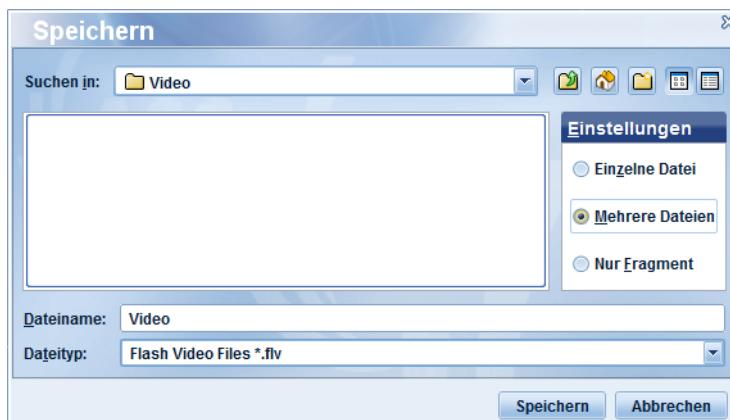


Abb. 93: Konversationen speichern - Videodaten (Beispiel)

8. Stellen Sie im Feld *Suchen* in das Verzeichnis ein, in dem Sie die Videodateien speichern möchten.
9. Geben Sie im Feld *Dateiname* den entsprechenden Dateinamen ein. Falls mehrere Dateien erzeugt werden, erhalten alle Dateien diesen Dateinamen ergänzt mit einer fortlaufenden Zahl.
10. Wählen Sie im Bereich *Einstellungen* die entsprechenden Einstellungen aus.

Einzelne Datei	Mischt alle Videoaufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine FLV -Datei.
Mehrere Dateien	Erzeugt für jede zu speichernde Videoaufzeichnung eine eigene FLV -Datei.
Nur Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

11. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Videodatei(en) zu speichern.
 - ⇒ Die **Videodaten** werden im eingestellten Verzeichnis als **FLV**-Datei(en) gespeichert.
 - ⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.

9.1.3 Benutzer

Das Fenster *Benutzer* zeigt die Benutzer der ausgewählten CCB an.



Abb. 94: Fenster Benutzer (Beispiel)

Die Symbolleiste des Fensters *Benutzer* enthält Funktionen, die auf die Elemente des Fensters angewendet werden können, siehe [Kapitel "Symbolleiste", S. 78](#).

9.1.3.1 Symbolleiste

Die Symbolleiste des Fensters *Benutzer* enthält verschiedene Funktionen.



Abb. 95: Symbolleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	Benutzer hinzufügen	Fügt der CCB ausgewählte Benutzer hinzu, siehe Kapitel "Benutzer hinzufügen", S. 78 .
	Benutzer entfernen	Entfernt ausgewählte Benutzer von der CCB, siehe Kapitel "Benutzer entfernen", S. 79 .
	Benutzerrechte ändern	Ändert die Benutzerrechte ausgewählter Benutzer einer CCB, siehe Kapitel "Benutzerrechte ändern", S. 80 .

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen ausgewählten Benutzer klicken, können die oben beschriebenen Funktionen auch über das erscheinende Kontextmenü ausgeführt werden.

9.1.3.1.1 Benutzer hinzufügen

1. Wählen Sie im Fenster *Conversation Collection Boxes* die CCB aus, der Sie einen Benutzer hinzufügen möchten.



Abb. 96: Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)

2. Klicken Sie im Fenster *Benutzer* auf das Symbol **+** (*Benutzer hinzufügen*).



Abb. 97: Fenster Benutzer (Beispiel)

3. Wählen Sie die Benutzer aus, die Sie hinzufügen möchten.

Um mehrere Benutzer auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf den entsprechenden Benutzer während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

Um alle angelegten Benutzer auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol **All** (*Alles auswählen*).

Um die Auswahl zurückzusetzen, klicken Sie auf das Symbol **Reset** (*Zurücksetzen*).

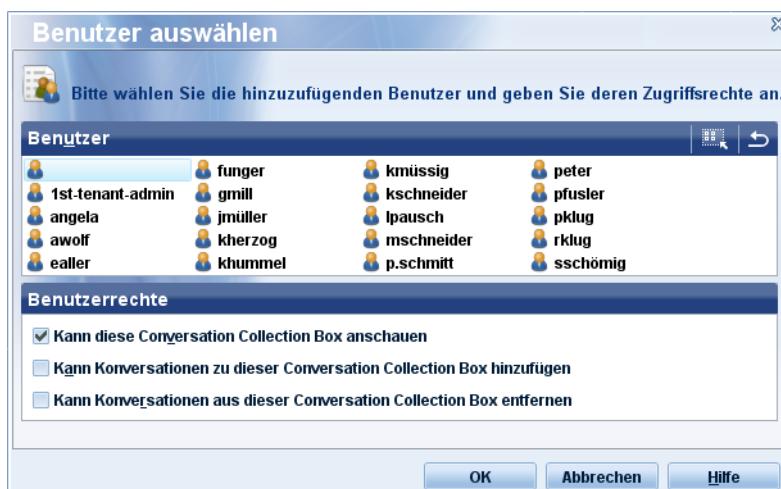


Abb. 98: Benutzer auswählen (Beispiel)

4. Wählen Sie die Benutzerrechte aus, die die ausgewählten Benutzer erhalten sollen. Klicken Sie dazu auf das jeweilige Kontrollkästchen.
- = Benutzerrecht ist aktiviert
 = Benutzerrecht ist deaktiviert
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

9.1.3.1.2 Benutzer entfernen

1. Wählen Sie im Fenster *Conversation Collection Boxes* die CCB aus, aus der Sie Benutzer entfernen möchten.



Abb. 99: Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)

2. Wählen Sie im Fenster *Benutzer* den Benutzer aus, den Sie entfernen möchten.
Um mehrere Benutzer auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf den entsprechenden Benutzer während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.



Abb. 100: Benutzer auswählen (Beispiel)

3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Benutzer entfernen*).
⇒ Um die Benutzer wirklich zu entfernen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

9.1.3.1.3 Benutzerrechte ändern

1. Wählen Sie im Fenster *Conversation Collection Boxes* die CCB aus, in der Sie die Benutzerrechte ändern möchten.



Abb. 101: Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)

2. Wählen Sie im Fenster *Benutzer* den Benutzer aus, bei dem Sie die Benutzerrechte ändern möchten.
Um mehrere Benutzer auszuwählen oder eine Auswahl zurückzunehmen, klicken Sie auf den entsprechenden Benutzer während Sie die [Strg]-Taste gedrückt halten.

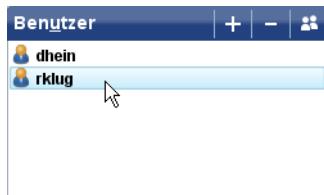


Abb. 102: Benutzer auswählen (Beispiel)

3. Klicken Sie auf das Symbol  (*Benutzerrechte ändern*).
4. Wählen Sie die Benutzerrechte aus, die die ausgewählten Benutzer erhalten sollen. Klicken Sie dazu auf das jeweilige Kontrollkästchen.
 = Benutzerrecht ist aktiviert
 = Benutzerrecht ist deaktiviert

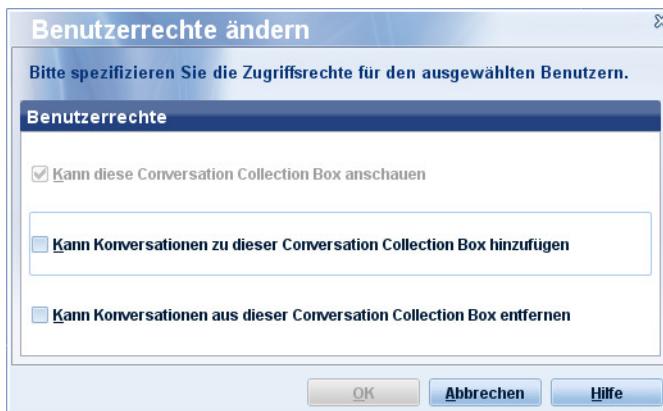


Abb. 103: Benutzerrechte ändern (Beispiel)

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche OK.

10

Replay Modul

Das Replay-Modul dient zur Wiedergabe von Konversationen. Konversationen, die wiedergegeben werden sollen, müssen in der Hauptansicht ausgewählt und in das Replay-Modul geladen werden.

Wenn Konversationen mit Bildschirm- bzw. Kameraaufzeichnungen in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Wiedergabe der [Videoaufzeichnung](#) automatisch das Fenster des Video Viewers, siehe [Kapitel "Video Viewer", S. 99](#). Die Wiedergabefunktionen werden für die Konversation im Replay-Modul und für die Videoaufzeichnungen im Video Viewer synchron ausgeführt.

Wenn Konversationen mit Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS) in das Replay-Modul geladen werden, öffnet sich für die Anzeige der Chat-Texte oder der Textnachrichten automatisch das Fenster des Message Viewers, siehe [Kapitel "Message Viewer", S. 102](#).

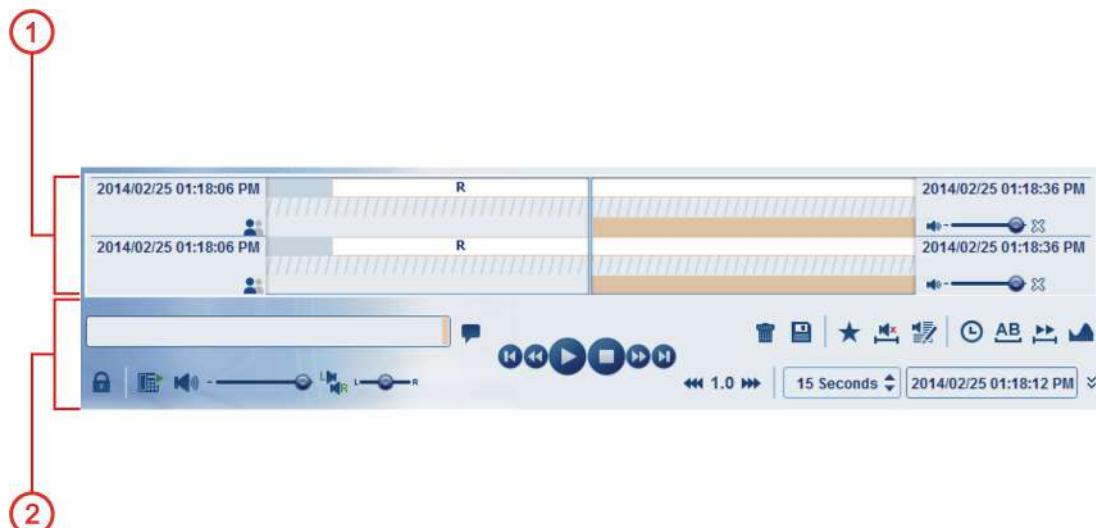


Abb. 104: Replay-Modul (Beispiel)

- | | | |
|---|------------------|---|
| 1 | Wiedergabeleiste | Zeigt die geladenen Konversationen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 82 . |
| 2 | Funktionsleiste | Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Funktionsleiste", S. 86 . |

10.1

Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Konversationen.

In der Wiedergabeleiste wird zwischen 2 Ansichten unterschieden, der Vollansicht und der komprimierten Ansicht. Zum Umschalten der Ansicht, klicken Sie auf das Symbol  (Umschalten in die Vollansicht) oder  (Umschalten in die komprimierte Ansicht).

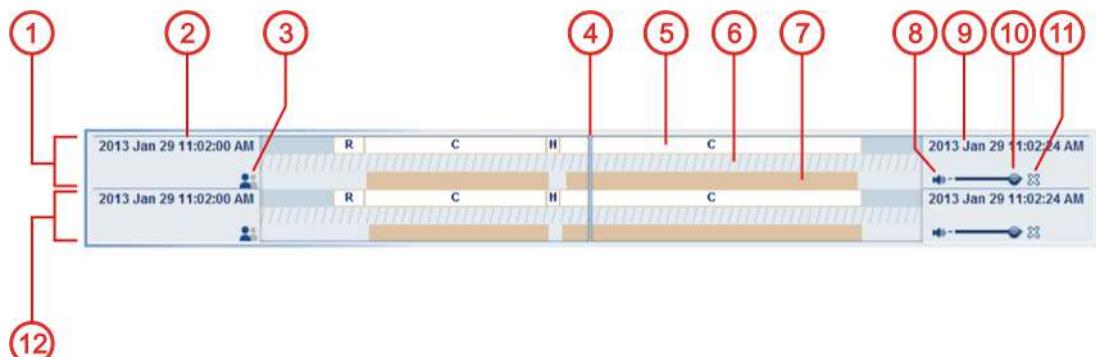


Abb. 105: Wiedergabeleiste in Vollansicht

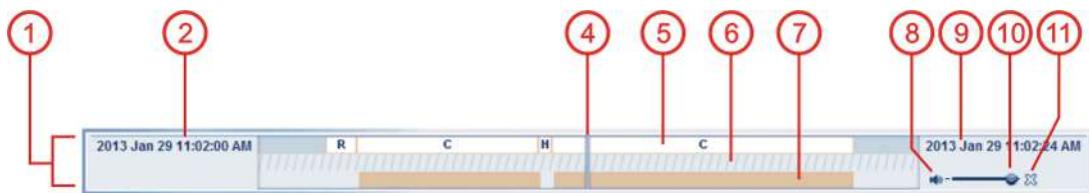


Abb. 106: Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht

- 1 Zeigt die Spur 1 einer geladenen Konversation.
- 2 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
- 3 Zeigt Informationen zu den Konversationsteilnehmern.
Die Informationen sind nur sichtbar, wenn die Wiedergabeleiste in Vollansicht angezeigt wird.
 - = Interne Teilnehmer
 - = Externe Teilnehmer
 - = Gemischte Spur mit internen und externen Teilnehmern
 - = Unbekannte Teilnehmer
 - = Videoaufzeichnung
 Um die Telefonnummern der Teilnehmer einer Spur einzublenden, bewegen Sie den Mauszeiger über das Teilnehmer-Symbol.
- 4 Zeigt die Wiedergabeposition.
Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:
 1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.
 2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
- 5 Zeigt die Sektionen der Konversation.
Folgende Sektionen sind möglich:
 - R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)
 - C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)
 - H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
- 6 Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter).
Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
- 7 Zeigt die Konversation, siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 84](#).
- 8 ■ = Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation in dieser Spur aktiviert ist.
■ = Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation in dieser Spur deaktiviert ist.
Diese Funktion ist für Videoaufzeichnungen deaktiviert.
- 9 Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.
- 10 Regelt die Wiedergabe-Lautstärke der Konversation in dieser Spur.
Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.

Diese Funktion ist für Videoaufzeichnungen deaktiviert.

- 11 Schließt die Konversation in dieser Spur.
- 12 Zeigt die Spur 2 einer geladenen Konversation.

10.1.1

Vollansicht

In der Vollansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls alle Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt, die zur geladenen Konversation gehören.

Bei der Wiedergabe von Stereo-Aufzeichnungen mit mehreren internen Teilnehmern kommt es zu einem Echo-Effekt, da die Stimme einiger Teilnehmer mehrfach aufgezeichnet wurde. Um den Hall-Effekt zu vermeiden, müssen solche Spuren mit doppelten Aufzeichnungen stumm geschaltet werden.

10.1.2

Komprimierte Ansicht

In der Komprimierten Ansicht werden in der Wiedergabeleiste des Replay-Moduls keine einzelnen Spuren der Aufzeichnung für Bild und Sprache angezeigt. Alle Aufzeichnungen einer geladenen Konversation werden zu einer Gruppe in einer Spur zusammengefasst.

In der komprimierten Ansicht werden doppelte Aufzeichnungen automatisch unterdrückt, so dass im Normalfall kein Echo-Effekt entsteht. Bei Fehlern in der Aufzeichnung zeigen Sie die Wiedergabeleiste in Vollansicht und schalten Sie die einzelnen Spuren von Hand stumm.

10.1.3

Darstellung der Ladezustände

Die geladene Konversation bekommt eine zugeordnete Grundfarbe aus einer definierten Farbpalette.

Der Wiedergabebalken der Konversation zeigt den Ladezustand an. Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen Ladezustände.

1. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.
⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden.



Abb. 107: Metadaten vollständig geladen

2. Leer = Metadaten der Aufzeichnung fehlen.
⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 108: Metadaten der Aufzeichnung fehlen

3. Rot gestreifte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung defekt.
⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 109: Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

4. Rot punktierte Grundfarbe (nur in der Vollansicht) = Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.
⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.

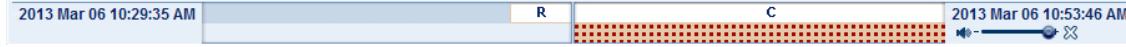


Abb. 110: Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)

5. Rotes Ausrufezeichen (nur in der Komprimierten Ansicht) = Audiodaten der Aufzeichnung sind defekt oder Paket in den Metadaten der Aufzeichnung fehlt.
 Für eine genauere Spezifizierung über die Grafik schalten Sie bitte in die Vollansicht um.
 ⇒ Die Konversation kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 111: Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)

6. Grundfarbe, hell (z. B. Ocker, hell) = Datenpuffer leer.
 Grundfarbe (z. B. Ocker) = Datenpuffer geladen.
 ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Ein leerer Datenpuffer wird automatisch nachgeladen. Bei langsamer Serververbindung kann die Wiedergabe stoppen. Sobald der Datenpuffer nachgeladen ist, wird die Wiedergabe fortgesetzt.



Abb. 112: Datenpuffer leer/geladen

7. Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.
 ⇒ Die Konversation ist fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 113: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

8. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.
 Rot = Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen.
 ⇒ Im Grundfarben-Bereich kann die Konversation wiedergegeben werden.
 ⇒ Im roten Bereich ist die Konversation fehlerhaft und kann nicht wiedergegeben werden.



Abb. 114: Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen

9. Violett = Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet.
 ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Es ist nichts zu hören, da keine Audiodaten aufgezeichnet wurden. Stumm geschaltete Pakete sind dauerhaft stumm und nachträglich nicht änderbar.



Abb. 115: Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet

10. Grundfarbe (z. B. Hellbraun) = Metadaten vollständig geladen.
 Violett, hell = Konversationsbereich stumm geschaltet.
 ⇒ Die Konversation kann wiedergegeben werden. Im stumm geschalteten Konversationsbereich wird Stille wiedergegeben. Der stumm geschaltete Konversationsbereich kann gelöscht werden, so dass die Audiodaten wieder angehört werden können.



Abb. 116: Konversationsbereich stumm geschaltet

10.1.4

Darstellung gefundener Emotionen

Wenn ein Emotionserkennungs-Job in der Konversation Emotionen gefunden hat, werden diese in der geladenen Konversation als farbliche Markierung angezeigt. Die farblichen Markierungen entsprechen hinsichtlich Position und Länge dem Auftreten und der Dauer der Emotion innerhalb der Konversation.



Abb. 117: Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der möglichen farblichen Markierungen:

- Hellblau markiert einen Stilleabschnitt.
- Rot markiert einen Lärmabschnitt.
- Gelb markiert Abschnitte des Übersprechens und massiven Übersprechens.
- Grün markiert unauffällige Audioabschnitte.

10.2 Funktionsleiste

Die Funktionsleiste enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste.

10.2.1 Symbole

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Funktionssymbole.

	<i>Wiedergabe/Pause</i>	Startet die Wiedergabe.
		Unterbricht die Wiedergabe.
	<i>Stop</i>	Stoppt die Wiedergabe.
	<i>Zurückspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden zurück.
	<i>Zurück</i>	Springt zum Anfang der laufenden bzw. vorhergehenden Konversation.
	<i>Vorspulen</i>	Springt in der aktuellen Wiedergabeposition 5 Sekunden vor.
	<i>Vor</i>	Springt zum Anfang der nächsten Konversation.
	<i>Element sperren</i>	Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul deaktiviert ist. Dadurch können mehrere Konversationen in das Replay-Modul geladen werden. Hinweis: Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergegeben.
		Zeigt an, dass die Sperre für das Replay-Modul aktiviert ist. Dadurch kann nur 1 Konversation in das Replay-Modul geladen werden.
	<i>Wiedergabe per Telefon</i>	Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass die Konversationswiedergabe über Telefon aktiviert ist.

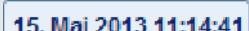
Um geladene Konversationen wiederzugeben, klicken Sie auf das Symbol  (Wiedergabe).

	Ton an/aus	Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation aktiviert ist.
		Zeigt an, dass der Lautsprecher für die Konversation deaktiviert ist.
	Lautstärke	Regelt die allgemeine Wiedergabelautstärke. Um die Lautstärke zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	Audio-Wiedergabe für linken und rechten Lautsprecher trennen	Zeigt an, dass die Konversation in Mono wiedergegeben wird. Bei Mono wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben: Beide Lautsprecher = Alle Teilnehmer (keine Unterscheidung möglich) Ausnahme bei aktiver Zeitansage: Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer Lautsprecher rechts = Zeitansage
		Zeigt an, dass die Konversation in Stereo wiedergegeben wird. Bei Stereo wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben: Im Konversations-Modul: Lautsprecher links = Interner Teilnehmer Lautsprecher rechts = Externer Teilnehmer Beide Lautsprecher = Unbekannte oder gemischte Teilnehmer Im Teilnehmeransichts-Modul wird die Konversation folgendermaßen wiedergegeben: Lautsprecher links = Teilnehmer, auf den sich die Sicht bezieht Lautsprecher rechts = Andere Teilnehmer Ausnahme bei aktiver Zeitansage: Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer Lautsprecher rechts = Zeitansage
	Balance	Regelt die allgemeine Balance der Wiedergabelautstärke zwischen dem linken und dem rechten Lautsprecher. Um die Balance zu ändern, klicken Sie mit der Maustaste auf den Schieberegler und bewegen Sie den Schieberegler mit gedrückter Maustaste nach rechts oder links.
	Kommentar hinzufügen/bearbeiten	Ermöglicht die Eingabe oder Änderung eines Konversationskommentars, siehe Kapitel "Kommentar hinzufügen / bearbeiten", S. 89.

Hinweis:

Beim Hinzufügen der Konversation zu einer CCB wird der Kommentar nicht übernommen.

	<i>Alle geladenen Elemente entfernen</i>	Entfernt alle geladenen Konversationen aus dem Replay-Modul.
	<i>Alle geladenen Elemente exportieren</i>	Speichert die Audiodaten der geladenen Konversationen als WAVE -Datei, die dazugehörigen Konversationszusatzdaten als CSV-Datei und die Videodaten als FLV -Datei auf der Festplatte Ihres Rechners, siehe Kapitel "Alle geladenen Elemente exportieren", S. 91 .
	<i>Neues Lesezeichen erstellen</i>	Setzt ein Lesezeichen bzw. markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen", S. 94 .
		Setzt ein Lesezeichen und markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition. Für den markierten Bereich zwischen 2 zusammengehörenden Lesezeichen kann ein Kommentar eingegeben werden, siehe Kapitel "Neues Lesezeichen erstellen", S. 94 .
	<i>Neuen Mute-Hinweis erstellen</i>	Markiert den Anfang eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Mute-Hinweis erstellen", S. 96 .
		Markiert das Ende eines Konversationsbereichs bei der aktuellen Wiedergabeposition für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer, siehe Kapitel "Neuen Mute-Hinweis erstellen", S. 96 .
	<i>Transkriptionsmonitor aktivieren/deaktivieren</i>	Das Fenster, in dem die umgewandelten Audio-Daten einer geladenen Konversation als Text angezeigt werden, ist ausgeblendet.
		Das Fenster, in dem die umgewandelten Audio-Daten einer geladenen Konversation als Text angezeigt werden, ist eingeblendet.
	<i>Sprechende Uhr</i>	Zeigt an, dass die sprechende Uhr deaktiviert ist.
		Zeigt an, dass die sprechende Uhr aktiviert ist. Mit dieser Funktion werden zu Beginn der Wiedergabe das Datum und die Startuhrzeit angesagt. Während der Wiedergabe wird in Intervallen jeweils die Aufzeichnungszeit angesagt.
	<i>Schleife</i>	Markiert den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren", S. 99 .

	Markiert das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren", S. 99 .
	Entfernt die Markierungen der Wiedergabeschleife, siehe Kapitel "Wiedergabeschleife markieren", S. 99 .
	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen deaktiviert ist.
	Zeigt an, dass das automatische Überspringen der Stummzeiten zwischen einzelnen Konversationen aktiviert ist.
	Zeigt an, dass die Anzeige des Spektrogramms einer geladenen Konversation deaktiviert ist.
	Zeigt an, dass die Anzeige des Spektrogramms einer geladenen Konversation aktiviert ist.
	<p>Zeigt die aktuelle Wiedergabegeschwindigkeit.</p> <p>Die Wiedergabegeschwindigkeit kann zwischen 0,5 und 2,0 eingestellt werden.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu reduzieren, klicken Sie auf das Symbol  Wiedergabegeschwindigkeit verringern.</p> <p>Um die Wiedergabegeschwindigkeit zu erhöhen, klicken Sie auf das Symbol  Wiedergabegeschwindigkeit erhöhen.</p>
	<p>Modus Zeigt das Zeitfenster für die geladenen Konversationen.</p> <p>Das Zeitfenster können Sie in 25 Schritten von 1 Sekunde bis zu 14 Tagen eingeben. Es gibt 2 Möglichkeiten, das Zeitfenster zu ändern:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klicken Sie rechts neben der Anzeige des Zeitfens-ters auf die Pfeiltasten. 2. Drehen Sie das Mausrad, während sich der Maus-zeiger über der Wiedergabespur befindet.
	Zeigt die aktuelle Wiedergabeposition an (Datum und Zeit der gerade wiedergegebenen Konversation).
	Schaltet die Wiedergabeleiste in die Vollansicht um.
	Schaltet die Wiedergabeleiste in die komprimierte An-sicht um.



Nicht alle beschriebenen Symbole kommen in allen Modulen und Applikationen vor.

10.2.2 Kommentar hinzufügen / bearbeiten



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Klicken Sie auf das Symbol  [\(Kommentar hinzufügen / bearbeiten\)](#).

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 118: Kommentar-Editor

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen oder 	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

2. Geben Sie im Eingabefeld einen Kommentar für die Konversation ein oder bearbeiten Sie einen bereits bestehenden Kommentar.

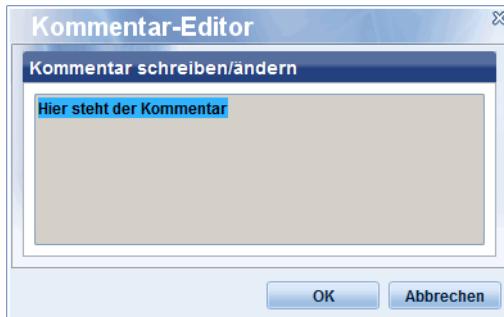


Abb. 119: Kommentar-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

3. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche OK.
- ⇒ Der Kommentar wird in der Funktionsleiste angezeigt.
- ⇒ Am rechten Rand des Anzeigefelds wird die Grundfarbe der Konversation angezeigt, auf die sich der Kommentar bezieht.

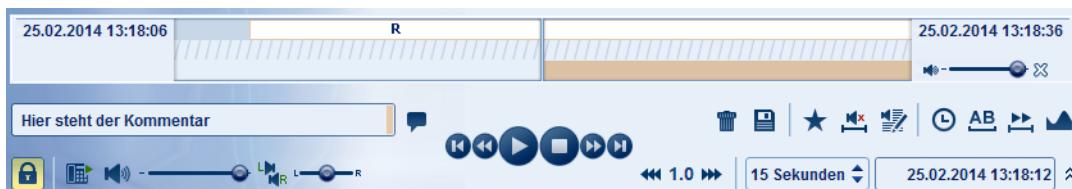


Abb. 120: Funktionsleiste mit Kommentar (Beispiel)



Um einen Kommentar einzublenden, der länger ist als das Anzeigefeld, bewegen Sie den Mauszeiger über das Anzeigefeld.

10.2.2.1 Kommentar löschen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Klicken Sie auf das Symbol  (Kommentar hinzufügen / bearbeiten).

⇒ Das folgende Fenster erscheint:

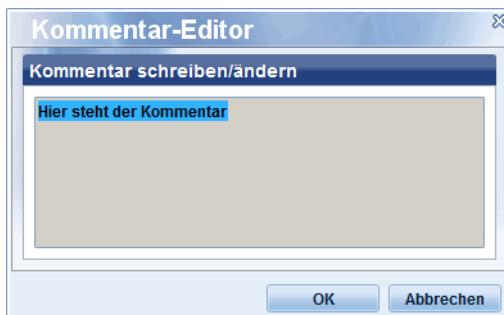
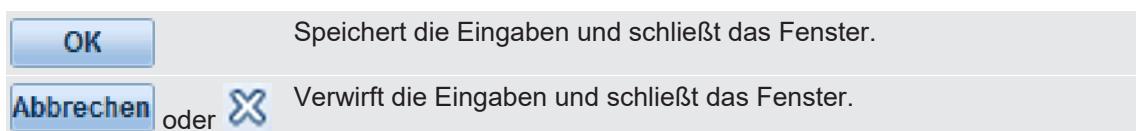


Abb. 121: Kommentar-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)



2. Um den markierten Kommentar zu löschen, klicken Sie auf die [Entf]-Taste.
⇒ Der Kommentar wird gelöscht.



Abb. 122: Kommentar-Editor

3. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche OK.
⇒ Der Kommentar wurde in der Funktionsleiste gelöscht.



Abb. 123: Funktionsleiste ohne Kommentar

10.2.3

Alle geladenen Elemente exportieren



Die Optionen *Einzelne Datei* und *Mehrere Dateien* werden nur angezeigt, wenn Sie mehr als eine Konversation geladen haben.

Die Option *Fragment* wird nur angezeigt, wenn in einer der geladenen Konversationen eine Schleife gesetzt wurde.

1. Klicken Sie auf das Symbol  (*Alle geladenen Elemente exportieren*).
⇒ Falls die geladenen Konversationen Audiodaten enthalten, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 124: Konversationen speichern - Audiodaten (Beispiel)

2. Stellen Sie im Feld *Suchen in* das Verzeichnis ein, in dem Sie die Audiodateien speichern möchten.
3. Geben Sie im Feld *Dateiname* den Dateinamen ein. Falls mehrere Dateien erzeugt werden, erhalten alle Dateien diesen Dateinamen ergänzt mit einer fortlaufenden Zahl.
4. Wählen Sie im Bereich *Einstellungen* die Einstellungen aus.

Die Optionen *Einzelne Datei* und *Mehrere Dateien* werden nur angezeigt, wenn Sie mehr als eine Konversation geladen haben.



Die Option *Fragment* wird nur angezeigt, wenn in einer der geladenen Konversationen eine Schleife gesetzt wurde.

<i>Sprechende Uhr</i>	Generiert eine Zeitansage.
<i>Einzelne Datei</i>	Mischt alle Audioaufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine WAVE -Datei.
<i>Mehrere Dateien</i>	Erzeugt für jede zu speichernde Audioaufzeichnung eine eigene WAVE -Datei.
<i>Nur Fragment</i>	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

<i>Ausgabeformat</i>	Alle Audioaufzeichnungen werden in digitale Signale umgewandelt. Generell steht für jedes Ausgabeformat <i>Mono</i> und <i>Stereo</i> zur Auswahl. Bei <i>Stereo</i> werden die Audiodaten wie ursprünglich aufgezeichnet gespeichert. Bei <i>Mono</i> wird alles auf einen Kanal gemischt, so dass beispielsweise alles auf dem linken Lautsprecher zu hören ist und auf dem rechten Lautsprecher nichts mehr.
<i>PCM</i>	Beim PCM -Verfahren ist die Ausgabedatei nicht komprimiert und kann von fast allen Playern wiedergegeben werden. Dieses Verfahren benötigt sehr viel Speicherplatz.
<i>A-Law (ITU)</i> <i>μ-Law (ITU)</i>	Bei A-Law - bzw. μ-law -Verfahren (ITU) wird die Ausgabedatei nach dem ITU-Standard komprimiert. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.
<i>A-Law (Java)</i> <i>μ-Law (Java)</i>	Bei A-Law - bzw. μ-law -Verfahren (Java) wird die Ausgabedatei nach dem ASC-Standard komprimiert. Dieses Verfahren benötigt weniger Speicherplatz.

Bei *Stereo* wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben:

- Im Konversations-Modul:
 - Lautsprecher links = Interner Teilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Externer Teilnehmer
 - Beide Lautsprecher = Unbekannte oder gemischte Teilnehmer
- Im Teilnehmeransichts-Modul:
 - Lautsprecher links = Teilnehmer, auf den sich die Sicht bezieht
 - Lautsprecher rechts = Andere Teilnehmer
- Ausnahme bei aktiver Zeitansage:
 - Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Zeitansage

Bei *Mono* wird die Konversation folgendermaßen über die Lautsprecher wiedergegeben:

- Beide Lautsprecher = Alle Teilnehmer (keine Unterscheidung möglich)
- Ausnahme bei aktiver Zeitansage:
 - Lautsprecher links = Alle Konversationsteilnehmer
 - Lautsprecher rechts = Zeitansage

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Audiodatei(en) zu speichern.
 - ⇒ Die Audiodaten werden im eingestellten Verzeichnis als **WAVE**-Datei(en) gespeichert.
 - ⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.
 - ⇒ Falls eine der Konversationen **Videodaten** enthält, erscheint das folgende Fenster:

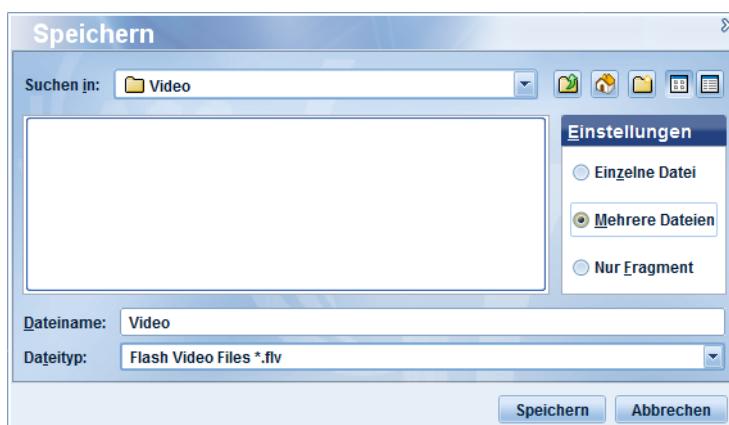


Abb. 125: Konversationen speichern - Videodaten (Beispiel)

6. Stellen Sie im Feld *Suchen in* das Verzeichnis ein, in dem Sie die Videodateien speichern möchten.
7. Geben Sie im Feld *Dateiname* den entsprechenden Dateinamen ein. Falls mehrere Dateien erzeugt werden, erhalten alle Dateien diesen Dateinamen ergänzt mit einer fortlaufenden Zahl.
8. Wählen Sie im Bereich *Einstellungen* die entsprechenden Einstellungen aus.

Einzelne Datei	Mischt alle Videoaufzeichnungen einer oder mehrerer Konversationen zusammen in eine FLV -Datei.
Mehrere Dateien	Erzeugt für jede zu speichernde Videoaufzeichnung eine eigene FLV -Datei.
Nur Fragment	Nur die Daten, die im Bereich der gesetzten Schleife enthalten sind, werden gespeichert. Alle anderen Daten werden verworfen.

9. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*, um die Videodatei(en) zu speichern.
 - ⇒ Die **Videodaten** werden im eingestellten Verzeichnis als **FLV**-Datei(en) gespeichert.

⇒ Die zugehörigen Metadaten werden im gleichen Verzeichnis als CSV-Datei(en) mit dem gleichen Dateinamen gespeichert.

10.2.4 Neues Lesezeichen erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur ein einzelnes Lesezeichen zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs muss durch die Erstellung eines neuen Lesezeichens markiert werden. Für diesen getagten Konversationsbereich zwischen 2 Lesezeichen kann ein Wiedergabekommentar eingegeben werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Lesezeichen markiert und kommentiert werden.



Es ist nicht möglich, aus einem getagten Konversationsbereich nur 1 Lesezeichen zu löschen.

10.2.4.1 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar erstellen



Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Neues Lesezeichen erstellen).
2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für einen Wiedergabekommentar zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Neues Lesezeichen erstellen).

⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 126: Tagging-Editor

OK

Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.

Abbrechen



Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Geben Sie im Eingabefeld einen Kommentar für die Konversation ein.



Abb. 127: Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)

4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

- ⇒ Der getaggte Konversationsbereich wird über dem Wiedergabebalken als ockerfarbene Fläche angezeigt.
- ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich des Taggings die Hinweis-Details eingeblendet.



Abb. 128: Konversation mit getagtem Konversationsbereich (Beispiel)



Abb. 129: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

10.2.4.2 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar bearbeiten

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 130: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Bearbeiten).
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 131: Tagging bearbeiten (Beispiel)

OK

Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.

Abbrechen



Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Bearbeiten Sie den Wiedergabekommentar.
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

10.2.4.3 Lesezeichen mit Wiedergabekommentar löschen

1. Sobald sich der getaggte Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 132: Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol (Löschen). Um den getagten Konversationsbereich mit Wiedergabekommentar zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

10.2.5 Neuen Mute-Hinweis erstellen

Es ist nicht vorgesehen, nur einen einzelnen Mute-Hinweis zu erstellen. Der Anfang und das Ende eines Konversationsbereichs müssen durch die Erstellung eines neuen Mute-Hinweises markiert werden. Dieser getaggte Konversationsbereich zwischen 2 Mute-Hinweisen kann für ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.

In einer Konversation können mehrere Konversationsbereiche durch Mute-Hinweise markiert und ausgewählte Teilnehmer stumm geschaltet werden.



Es ist nicht möglich, aus einem getagten Konversationsbereich nur 1 Mute-Hinweis, der den Anfang oder das Ende markiert, zu löschen.

10.2.5.1 Konversationsbereich stumm schalten

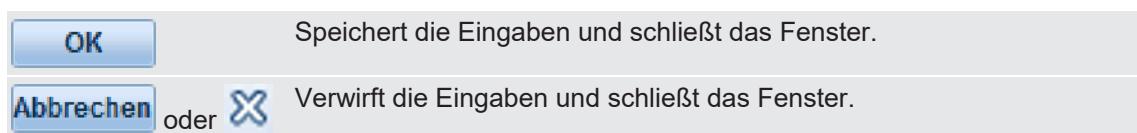


Die aktuelle Wiedergabeposition muss innerhalb der Konversation liegen.

1. Um den Anfang eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol (Neuen Mute-Hinweis erstellen).
 2. Um das Ende eines Konversationsbereichs für eine Stummschaltung gewählter Teilnehmer zu markieren, klicken Sie auf das Symbol (Neuen Mute-Hinweis erstellen).
- ⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 133: Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel)



3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.
 - = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet
 - = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche OK.
 - ⇒ Der stumm geschaltete Konversationsbereich wird im Wiedergabebalken als graue Fläche angezeigt.
 - ⇒ Bei der Wiedergabe der Konversation werden im Bereich der Stummschaltung die Stille-Abschnitt-Details eingeblendet.



Abb. 134: Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel)



Abb. 135: Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

10.2.5.2 Stumm geschalteten Konversationsbereich bearbeiten

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 136: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Bearbeiten).
⇒ Das folgende Fenster erscheint:



Abb. 137: Mute-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)

OK	Speichert die Eingaben und schließt das Fenster.
Abbrechen oder 	Verwirft die Eingaben und schließt das Fenster.

3. Wählen Sie die Teilnehmer, für die der Konversationsbereich stumm geschaltet werden soll aus. Es muss mindestens 1 Teilnehmer stumm geschaltet werden.
 = Konversation für Teilnehmer stumm geschaltet
 = Konversation für Teilnehmer nicht stumm geschaltet
4. Um die Eingaben zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche OK.

10.2.5.3 Stumm geschalteten Konversationsbereich löschen

1. Sobald sich der Bereich der Stummschaltung über der Wiedergabeposition befindet, erscheint das folgende Fenster:



Abb. 138: Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)

2. Klicken Sie auf das Symbol  (Löschen).
Um den Stille-Abschnitt zu löschen, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage.

10.2.6 Wiedergabeschleife markieren

1. Um den Anfang einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
2. Um das Ende einer Wiedergabeschleife bei der aktuellen Wiedergabeposition zu markieren, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).
- ⇒ Wenn die Wiedergabe der Konversation gestartet wird, erfolgt die Wiedergabe in einer Endlosschleife innerhalb der Markierungen.
3. Um die Markierungen der Wiedergabeschleife zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol  (Schleife).



Abb. 139: Konversation mit Wiedergabeschleife

10.3 Video Viewer

Der Video Viewer dient zur Wiedergabe von Bildschirm- und Kameraaufzeichnungen (Videoaufzeichnungen).



Grundsätzlich können Sie mehrere Videoaufzeichnungen in den Video Viewer laden. Allerdings können Sie zu jedem Zeitpunkt nur eine davon wiedergeben.



Abb. 140: Video Viewer (Beispiel)

- | | |
|-----------------|---|
| 1 Optionsleiste | Enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Optionsleiste", S. 100. |
|-----------------|---|

2	Hauptansicht	Zeigt die Videoaufzeichnung .
3	Wiedergabeleiste	Zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen, siehe Kapitel "Wiedergabeleiste", S. 101 .
4	Funktionsleiste	Enthält Funktionen für die geladenen Konversationen in der Wiedergabeleiste, siehe Kapitel "Symbole", S. 86 . Im Video Viewer stehen nicht alle Funktionssymbole des Replay-Moduls zur Verfügung.
5		Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste. (Minimieren)
6		Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße. (Maximieren)
		Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße. (Wiederherstellen)
7		Schließt das Fenster des Video Viewer. (Schließen)

10.3.1 Optionsleiste

Die Optionsleiste enthält Einstellungen für die Anzeige der Videoaufzeichnungen.

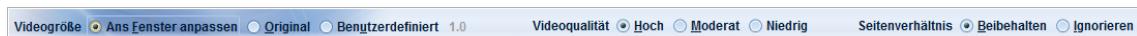


Abb. 141: Optionsleiste

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der Einstellungen.

Videogröße	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ans Fenster anpassen</i> Die Anzeige der Videoaufzeichnung wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis der Videoaufzeichnung wird entsprechend der Einstellung Seitenverhältnis angezeigt. <i>Original</i> Die Videoaufzeichnung wird in Originalgröße in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt. Die Einstellung Seitenverhältnis wird deaktiviert. <i>Benutzerdefiniert</i> Die Videoaufzeichnung wird mit einem benutzerdefinierten Skalierungsfaktor in der Hauptansicht des Video Viewers angezeigt. Die Einstellung Seitenverhältnis wird deaktiviert. Aktivieren Sie die Option <i>Benutzerdefiniert</i>, ändern Sie gegebenenfalls im Eingabefeld den Skalierungsfaktor und betätigen Sie die Enter-Taste.
Videoqualität	<ul style="list-style-type: none"> <i>Hoch</i> Zeigt die Videoaufzeichnung in einer hohen Video-Auflösung. <i>Moderat</i> Zeigt die Videoaufzeichnung in einer moderaten Video-Auflösung. <i>Niedrig</i> Zeigt die Videoaufzeichnung in einer niedrigen Video-Auflösung.

Seitenverhältnis	<p>Die Option ist nur aktiviert, wenn bei der Einstellung der Videogröße <i>Ans Fenster anpassen</i> aktiviert ist. Bei der Einstellung der Videogröße <i>Original</i> und <i>Benutzerdefiniert</i> wird die Einstellung <i>Seitenverhältnis</i> deaktiviert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Beibehalten</i> Das Original-Seitenverhältnis der Videoaufzeichnung wird im Fenster der Hauptansicht des Video Viewers beibehalten. • <i>Ignorieren</i> Die Anzeige der Videoaufzeichnung wird an die Fenstergröße der Hauptansicht des Video Viewers angepasst. Das Seitenverhältnis wird ignoriert, d. h. die Anzeige kann verzerrt werden.
-------------------------	---

10.3.2 Wiedergabeleiste

Die Wiedergabeleiste zeigt die geladenen Videoaufzeichnungen.

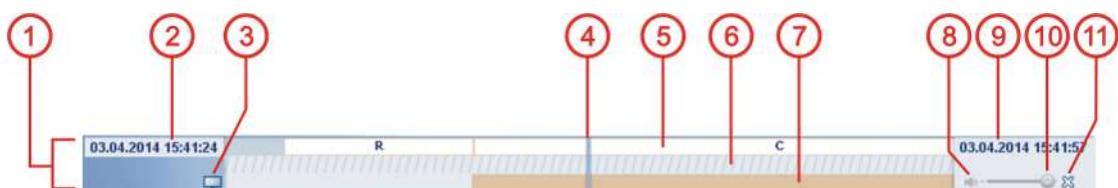


Abb. 142: Wiedergabeleiste

- 1 Zeigt die Spur einer geladenen [Videoaufzeichnung](#).
- 2 Zeigt die Startzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Startzeit der frühesten Konversation angezeigt.
- 3 Zeigt an, dass dies die Spur einer [Videoaufzeichnung](#) ist.
- 4 Zeigt die Wiedergabeposition.
Um die aktuelle Wiedergabeposition der geladenen Konversation zu ändern, gibt es 2 Möglichkeiten:
 1. Klicken Sie mit der Maustaste auf die entsprechende Wiedergabeposition.
 2. Klicken Sie mit der Maustaste auf eine Spur und ziehen Sie diese mit gedrückter Maustaste nach links oder rechts.
- 5 Zeigt die Sektionen der Konversation.
Folgende Sektionen sind möglich:
 - R = Ringing (eine Verbindung wird aufgebaut)
 - C = Connected (mindestens zwei Teilnehmer telefonieren miteinander)
 - H = Hold (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - Q = Queued (ein Teilnehmer ist in der Warteschleife)
 - W = Wrapup (Nachbearbeitungszeit)
- 6 Zeigt Tagging und Audioanalyse-Daten (z. B. gefundene Schlüsselwörter).
Die Zeile wird nur eingeblendet, wenn Informationen zur Verfügung stehen.
- 7 Zeigt die Konversation, siehe [Kapitel "Darstellung der Ladezustände", S. 84](#).
- 8 Diese Funktion ist für Videoaufzeichnungen deaktiviert.
- 9 Zeigt die Endzeit der geladenen Konversation.
Wenn mehrere Konversationen in einer Spur geladen sind, wird hier die Endzeit der letzten Konversation angezeigt.
- 10 Diese Funktion ist für Videoaufzeichnungen deaktiviert.

11 Schließt die Anzeige der [Videoaufzeichnung](#) in dieser Spur.

10.4 Message Viewer

Der Message Viewer dient zur Anzeige von Chat-Texten oder Textnachrichten (SMS oder SDS).

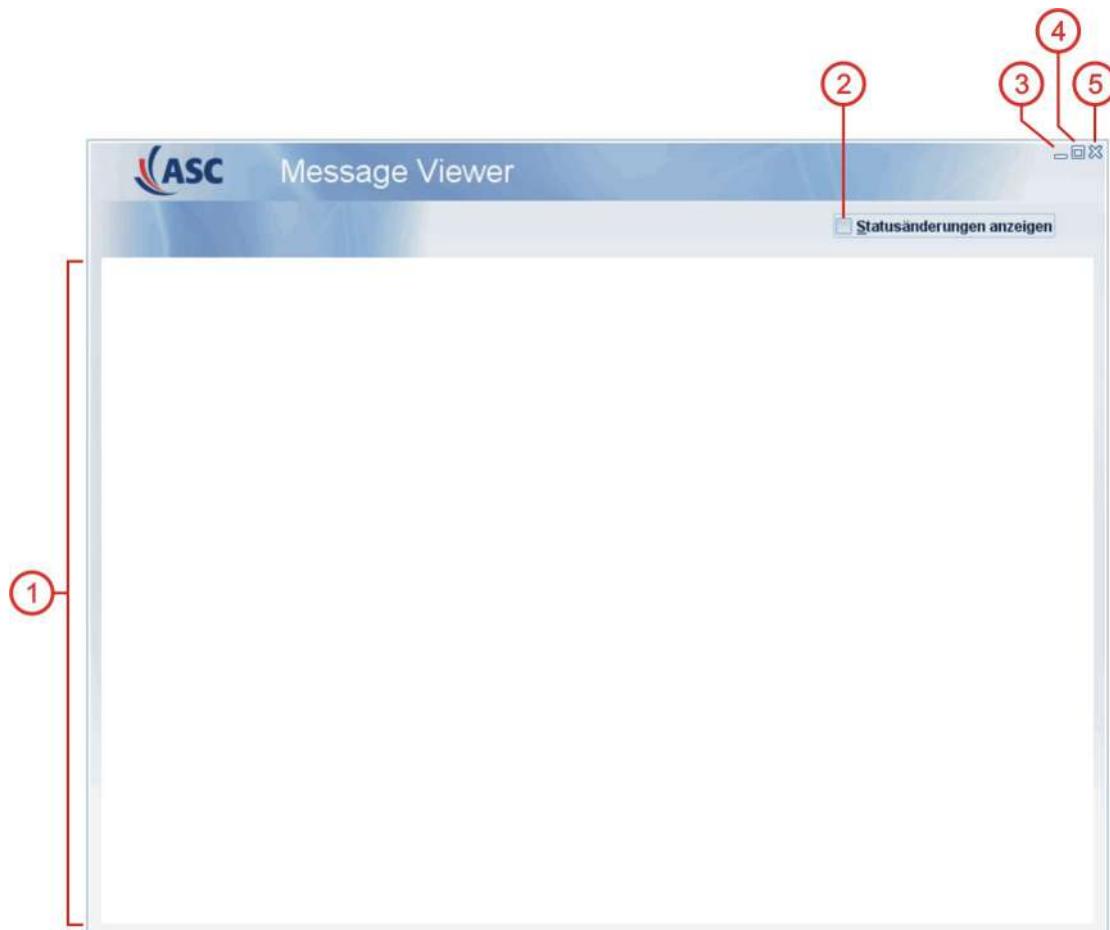


Abb. 143: Message Viewer

1	Hauptansicht	Zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten. Siehe Kapitel "Hauptansicht", S. 103 .
2	Statusänderungen <input checked="" type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen an <input type="checkbox"/> = Zeigt die Statusänderungen nicht an	
3	 (Minimieren)	Minimiert die Bildschirmanzeige auf das Programmsymbol in der Taskleiste.
4	 (Maximieren)	Maximiert die Bildschirmanzeige auf die bildschirmfüllende Fenstergröße.
	 (Wiederherstellen)	Verkleinert die Bildschirmanzeige auf die zuletzt eingestellte verkleinerte Fenstergröße.
5	 (Schließen)	Schließt das Fenster des Message Viewer.

10.4.1 Hauptansicht

Die Hauptansicht zeigt die Chat-Texte oder Textnachrichten.

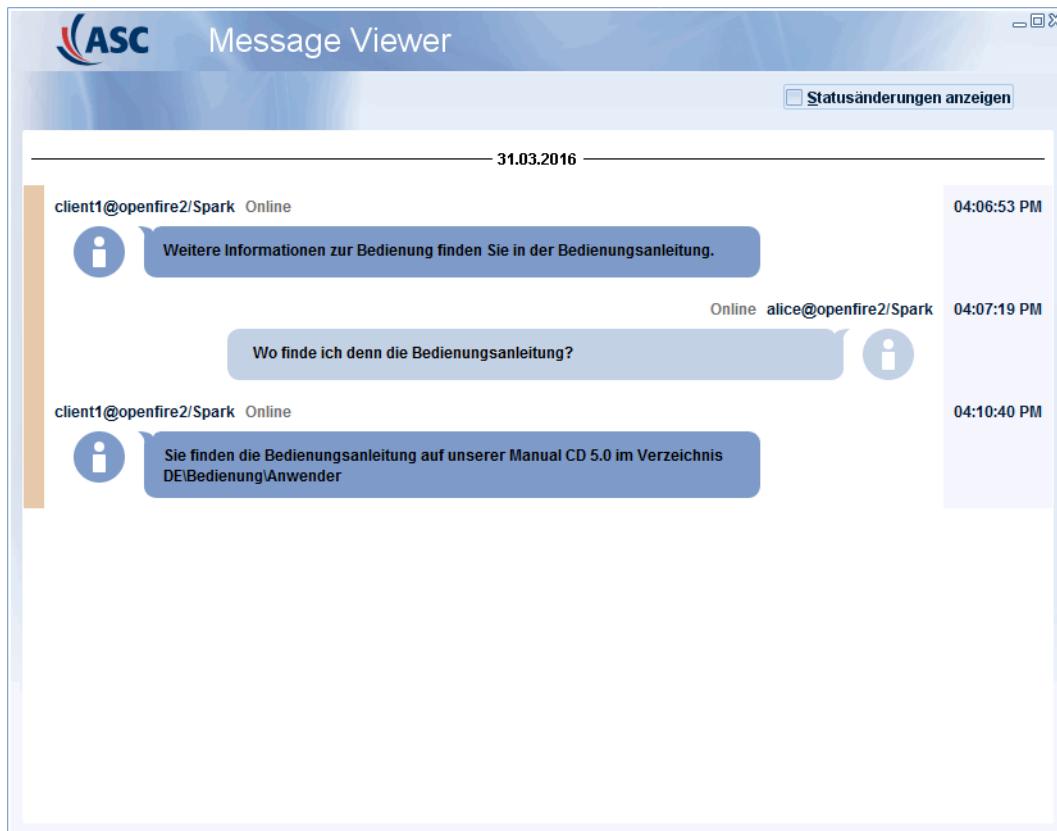


Abb. 144: Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

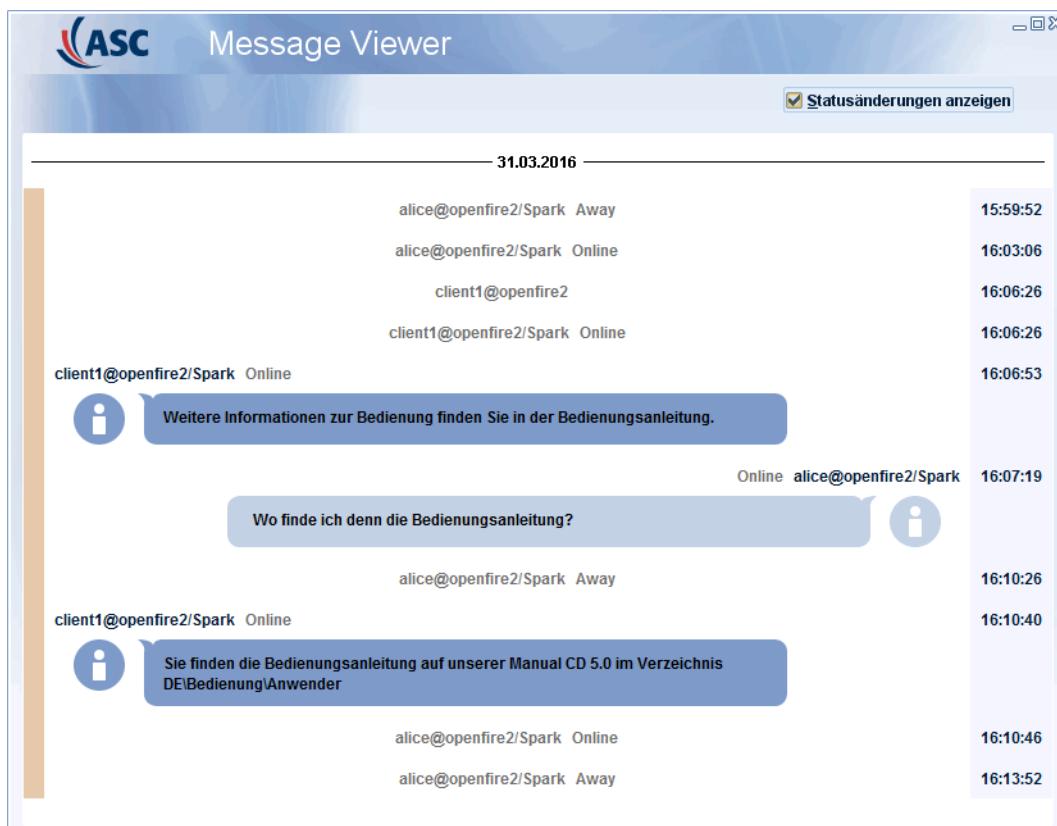


Abb. 145: Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)

Die Chat-Texte oder Textnachrichten werden nach Datum und Uhrzeit sortiert angezeigt. Die neueste Nachricht steht unten.

Am linken Rand der Hauptansicht wird die Grundfarbe der Konversation angezeigt. Bei mehreren geladenen Konversationen ist die Zusammengehörigkeit der Chat-Texte oder Textnachrichten durch die Grundfarben am linken Rand ersichtlich.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Applikation starten - Single Sign On	10
Abb. 2	Applikation starten - Aktive Authentifizierung.....	10
Abb. 3	Login-Fenster	11
Abb. 4	Anmeldefenster (Beispiel)	12
Abb. 5	Anmeldefenster (Beispiel)	13
Abb. 6	Anmeldefenster Kombinationsbenutzer-Login (Beispiel)	13
Abb. 7	Neue Server-Verbindungen erstellen (Beispiel).....	14
Abb. 8	Server-Verbindung bearbeiten (Beispiel)	15
Abb. 9	Startbildschirm	17
Abb. 10	Navigationsleiste	18
Abb. 11	Einstellungen.....	19
Abb. 12	Menüpunkt Server (Beispiel).....	20
Abb. 13	Neue Server-Verbindung erstellen (Beispiel).....	21
Abb. 14	Server-Verbindung auswählen (Beispiel).....	22
Abb. 15	Server-Verbindung auswählen (Beispiel).....	22
Abb. 16	Menüpunkt Regionale Einstellungen.....	23
Abb. 17	Menüpunkt Konversationstabelle (Beispiel)	24
Abb. 18	Menüpunkt Einstellungen.....	25
Abb. 19	Passwort ändern	27
Abb. 20	Abmelden (Beispiel)	28
Abb. 21	Abmelden (Beispiel)	29
Abb. 22	Hauptansicht (Beispiel)	30
Abb. 23	Seitenumschaltung.....	33
Abb. 24	Symbolleiste der Hauptansicht.....	33
Abb. 25	Konversation auswählen (Beispiel)	34
Abb. 26	Konversation auswählen (Beispiel)	35
Abb. 27	Konversation speichern - Audiodaten (Beispiel)	36
Abb. 28	Konversation speichern - Videodaten (Beispiel)	37
Abb. 29	Konversation speichern - Textdaten (Beispiel)	38
Abb. 30	Konversation auswählen (Beispiel)	38
Abb. 31	Zu Conversation Collection Box hinzufügen (Beispiel)	39
Abb. 32	Speichern (Beispiel)	39
Abb. 33	Suchkriterien (Beispiel)	40
Abb. 34	Suchkriterien (Beispiel)	42
Abb. 35	Suchkriterien (Beispiel)	43
Abb. 36	Speichern (Beispiel)	43
Abb. 37	Suchkriterien (Beispiel)	44
Abb. 38	Öffnen (Beispiel)	44
Abb. 39	Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel).....	45
Abb. 40	Konversation auswählen (Beispiel)	46
Abb. 41	Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel).....	46

Abb. 42 Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel).....	47
Abb. 43 Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel).....	48
Abb. 44 Konversation auswählen (Beispiel)	48
Abb. 45 Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel).....	48
Abb. 46 Zu Conversation Collection Box hinzufügen (Beispiel)	49
Abb. 47 Konversationen auswählen (Beispiel)	49
Abb. 48 Kontextmenü der Hauptansicht (Beispiel).....	50
Abb. 49 Konversationen speichern - Audiodaten (Beispiel)	50
Abb. 50 Konversationen speichern - Videodaten (Beispiel)	51
Abb. 51 Detailansicht (Beispiel).....	52
Abb. 52 Registerkarte Details (Beispiel).....	53
Abb. 53 Registerkarte Teilnehmer	54
Abb. 54 Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)	54
Abb. 55 Konversation auswählen (Beispiel)	54
Abb. 56 Registerkarte Zusatzdaten (Beispiel)	55
Abb. 57 Registerkarte Suche (Beispiel).....	55
Abb. 58 Registerkarte Suche (Beispiel).....	56
Abb. 59 Registerkarte Suche (Beispiel).....	56
Abb. 60 Speichern (Beispiel)	57
Abb. 61 Registerkarte Suche (Beispiel).....	57
Abb. 62 Öffnen (Beispiel)	58
Abb. 63 Hauptansicht (Beispiel)	59
Abb. 64 Symbolleiste	60
Abb. 65 Monitoring (Beispiel)	61
Abb. 66 Monitoring an 2 Endgeräten (Beispiel).....	61
Abb. 67 Monitoring an 1 Endgerät gestoppt (Beispiel)	61
Abb. 68 Kontextmenü (Beispiel)	61
Abb. 69 Kontextmenü Monitoring (Beispiel)	62
Abb. 70 Kontextmenü Monitoring (Beispiel)	63
Abb. 71 Kontextmenü Monitoring (Beispiel)	63
Abb. 72 Kontextmenü Monitoring (Beispiel)	64
Abb. 73 Kontextmenü Monitoring stoppen (Beispiel)	64
Abb. 74 Kontextmenü Monitoring zurücksetzen (Beispiel)	65
Abb. 75 Hauptansicht (Beispiel)	66
Abb. 76 Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel).....	66
Abb. 77 Symbolleiste	67
Abb. 78 Neue Conversation Collection Box	67
Abb. 79 Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel).....	67
Abb. 80 Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)	68
Abb. 81 Fenster Konversationen in Box (Beispiel)	68
Abb. 82 Symbolleiste	70
Abb. 83 Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)	71

Abb. 84 Konversationen auswählen (Beispiel)	72
Abb. 85 Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)	73
Abb. 86 Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)	74
Abb. 87 Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)	74
Abb. 88 Konversationen auswählen (Beispiel)	75
Abb. 89 Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)	75
Abb. 90 Konversationen auswählen (Beispiel)	75
Abb. 91 Kontextmenü des Fensters Konversationen in Box (Beispiel)	76
Abb. 92 Konversationen speichern - Audiodaten (Beispiel)	76
Abb. 93 Konversationen speichern - Videodaten (Beispiel)	77
Abb. 94 Fenster Benutzer (Beispiel)	78
Abb. 95 Symbolleiste	78
Abb. 96 Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)	79
Abb. 97 Fenster Benutzer (Beispiel)	79
Abb. 98 Benutzer auswählen (Beispiel)	79
Abb. 99 Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)	79
Abb. 100 Benutzer auswählen (Beispiel)	80
Abb. 101 Fenster Conversation Collection Boxes (Beispiel)	80
Abb. 102 Benutzer auswählen (Beispiel)	80
Abb. 103 Benutzerrechte ändern (Beispiel)	81
Abb. 104 Replay-Modul (Beispiel)	82
Abb. 105 Wiedergabeleiste in Vollansicht	82
Abb. 106 Wiedergabeleiste in komprimierter Ansicht	83
Abb. 107 Metadaten vollständig geladen	84
Abb. 108 Metadaten der Aufzeichnung fehlen	84
Abb. 109 Defektes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	84
Abb. 110 Fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Vollansicht)	84
Abb. 111 Defektes oder fehlendes Paket bei den Metadaten der Aufzeichnung (Komprimierte Ansicht)	85
Abb. 112 Datenpuffer leer/geladen	85
Abb. 113 Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	85
Abb. 114 Datenpuffer nicht abgeschlossen geladen	85
Abb. 115 Paket während der Aufzeichnung stumm geschaltet	85
Abb. 116 Konversationsbereich stumm geschaltet	85
Abb. 117 Gefundene Emotionen in einer Konversation (Beispiel)	86
Abb. 118 Kommentar-Editor	90
Abb. 119 Kommentar-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)	90
Abb. 120 Funktionsleiste mit Kommentar (Beispiel)	90
Abb. 121 Kommentar-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)	91
Abb. 122 Kommentar-Editor	91
Abb. 123 Funktionsleiste ohne Kommentar	91
Abb. 124 Konversationen speichern - Audiodaten (Beispiel)	92
Abb. 125 Konversationen speichern - Videodaten (Beispiel)	93

Abb. 126 Tagging-Editor	94
Abb. 127 Tagging-Editor mit eingegebenem Kommentar (Beispiel)	94
Abb. 128 Konversation mit getaggttem Konversationsbereich (Beispiel).....	95
Abb. 129 Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	95
Abb. 130 Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	95
Abb. 131 Tagging bearbeiten (Beispiel)	95
Abb. 132 Eingeblendete Hinweis-Details (Beispiel)	96
Abb. 133 Stummschaltung für gewählte Teilnehmer (Beispiel).....	97
Abb. 134 Konversation mit stumm geschaltetem Konversationsbereich (Beispiel).....	97
Abb. 135 Eingeblendete Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	97
Abb. 136 Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	98
Abb. 137 Mute-Abschnitt bearbeiten (Beispiel)	98
Abb. 138 Stille-Abschnitt-Details (Beispiel)	98
Abb. 139 Konversation mit Wiedergabeschleife.....	99
Abb. 140 Video Viewer (Beispiel)	99
Abb. 141 Optionsleiste	100
Abb. 142 Wiedergabeleiste	101
Abb. 143 Message Viewer.....	102
Abb. 144 Message Viewer ohne Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)	103
Abb. 145 Message Viewer mit Anzeige der Statusänderungen (Beispiel)	103

Tabellenverzeichnis

Tab. 1	Lizenzen von ASC.....	9
Tab. 2	Optionale Lizenzen von ASC	9
Tab. 3	Modulbeschreibungen	18
Tab. 4	Hauptansicht - Sortierreihenfolge ändern	52

Glossar

μ-law

PCM-Digitalisierungsverfahren für analoge Audiosignale nach ITU G.711. Dabei werden analoge Sprachsignale mittels einer logarithmischen Quantisierungskennlinie in digitale Signale umgewandelt. In Amerika wird die μ-law-Kennlinie verwendet. In Europa die A-law-Kennlinie.

A-law

PCM-Digitalisierungsverfahren für analoge Audiosignale nach ITU G.711. Dabei werden analoge Sprachsignale mittels einer logarithmischen Quantisierungskennlinie in digitale Signale umgewandelt. In Europa wird die A-law-Kennlinie verwendet. In Amerika die μ-law-Kennlinie.

FLV

Flash Video (FLV) ist ein von Adobe Systems entwickeltes offenes Containerformat, das vornehmlich für Internetübertragungen von Videoinhalten genutzt wird. Bildschirminhalte werden in FLV-Dateien konvertiert und können mit jedem Standard-Player abgespielt werden, der dieses Format unterstützt.

PCM

Pulse Code Modulation; Dies ist ein unkomprimiertes Pulsmodulationverfahren, das ein zeit- und wertkontinuierliches analoges Signal in ein zeit- und wertdiskretes digitales Signal umsetzt. Es wird beispielsweise in der Audiotechnik im Rahmen des G.711-Standards und in der Videotechnik für digitale Videosignale nach dem Standard ITU-R BT 601 verwendet. (Quelle: Wikipedia 12.06.2018)

RSA

RSA ist ein asymmetrisches kryptographisches Verfahren, das sowohl zum Verschlüsseln als auch zum digitalen Signieren verwendet werden kann.[1] Es verwendet ein Schlüsselpaar, bestehend aus einem privaten Schlüssel, der zum Entschlüsseln oder Signieren von Daten verwendet wird, und einem öffentlichen Schlüssel, mit dem man verschlüsselt oder Signaturen prüft. Der private Schlüssel wird geheim gehalten und kann nur mit extrem hohem Aufwand aus dem öffentlichen Schlüssel berechnet werden. (Quelle: Wikipedia, 23.04.2018)

SSL

Secure Socket Layer

SSO

Single Sign On; Vereinfachtes Login-Verfahren. Nach einer einmaligen Authentifizierung an einem Arbeitsplatz kann der Benutzer an diesem Arbeitsplatz alle Dienste und Applikationen nutzen, für die er autorisiert ist. Er muss sich an den einzelnen Applikationen nicht erneut authentifizieren.

UTC

Universal Time Coordinated. UTC ist die heute gültige Weltzeit. Aus einer Zeitangabe in UTC ergibt sich die entsprechende, in Deutschland und anderen mitteleuropäischen Staaten geltende Mitteleuropäische Zeit (MEZ), indem man eine Stunde, und die im Sommer geltende Mitteleuropäische Sommerzeit (MESZ), indem man zwei Stunden addiert.

Videoaufzeichnung

Eine Videoaufzeichnung kann entweder aus einem Bildschirmvideo oder einem Kameravideo bestehen.

Videodaten

Videodaten können entweder Kameraaufzeichnungen eines Videoanrufs oder Bildschirmaufzeichnungen beinhalten.

WAVE

Das WAVE-Dateiformat ist ein Containerformat zur digitalen Speicherung von Audiodaten, das auf dem von Microsoft für Windows definierten Resource Interchange File Format (RIFF) aufsetzt. Eine WAVE-Datei enthält vor den Audiodaten zumindest Informationen über deren Format.